



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 1 de 52

SC-CER440961

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. PROPÓSITO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	3
5. CONDICIONES GENERALES	5
6. USO DE LETRA, TINTA Y PAPEL	8
7. MÁRGENES, INTERLINEADO Y PÁGINAS SUBSIGUIENTES	9
8. COMUNICACIONES INTERNAS	10
8.1 NOTA INTERNA	15
8.1.1 Contenido y distribución	15
8.2 CIRCULAR	19
8.2.1 Contenido y distribución	19
9. COMUNICACIONES EXTERNAS	26
9.1 CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN	26
10. SOBRES	32
11. MANEJO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA	34
11.1 ALISTAMIENTO	34
11.2 RECEPCIÓN	34
11.3 APERTURA, RADICACIÓN	35
11.4 REGISTRO	38
11.5 CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN	38
11.6 TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA	39
11.7 VERIFICACIÓN REGISTROS DE FIRMA	39
11.8 ARCHIVO	39
12. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	40
12.1 PREPARACIÓN DE LAS COMUNICACIONES	41
12.2 ALISTAMIENTO DE RECURSOS	42
12.3 RECOLECCIÓN	42
12.4 RECEPCIÓN	42
12.5 RADICACIÓN Y COPIA DIGITAL	43
12.6 REGISTRO	44
12.7 DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	45
12.8 NOTIFICACIÓN REGISTROS DE ENVÍO	45
12.9 DEVOLUCIONES	46
12.10 VERIFICACIÓN DE ENVÍOS	46
12.11 ARCHIVO	46
13. COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO	47
13.1 GENERALIDADES	47
13.2 NORMAS DE CORREO ELECTRÓNICO	47



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 2 de 52

SC-CER440961

## 1. PROPÓSITO

Establecer políticas, responsabilidades y procedimientos para la gestión de las comunicaciones institucionales, con el fin de unificar la elaboración, recepción, radicación y distribución de los documentos producidos y recibidos por la Universidad de Santander.

## 2. ALCANCE

El Instructivo de Correspondencia y Comunicaciones corresponde a los Procedimientos de Correspondencia Recibida y Despachada, inicia con la elaboración y/o recepción de las comunicaciones institucionales y termina con el archivo de los registros.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo No. 060 del 30 de octubre de 2001. Por el cual se establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Circular Interna No. 013 de 1999. Usos de tintas y elementos de escritura

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Concepto Técnico Laboratorio de Restauración. Tintas de impresión

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía para la implementación de un Programa de Gestión Documental. Bogotá, 2006

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS COLOMBIANAS-ICONTEC, Normas: GTC-185 Documentación Organizacional, 2223 Tinta líquida para escribir, 1673/4436 papel y cartón para imprimir

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. Manual de Correspondencia y Comunicaciones Oficiales

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Fundamentos Básicos de Administración Documental: Recibo y Despacho de documentos, Material compilado por Mary Luz López Hernández, Instructora de Archivística, Regional Antioquia, 2003

UNIVERSIDAD DE SANTANDER, Acuerdo No. 020 de 2002 del Consejo Superior, Artículo 5 Providencias

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA. Manual de Correspondencia y Comunicaciones



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 3 de 52

SC-CER440961

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA-MEDELLIN. Manual de Correspondencia

#### 4. DEFINICIONES

**Acrónimo:** abreviatura conformada por diferentes letras, iniciales y no iniciales de una razón social.

**Anexo:** documento o elemento que acompaña a la carta

**Área de Correspondencia:** adscrita a la Oficina de Gestión Documental, gestiona los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales en cada Campus de la Universidad.

**Asunto:** síntesis del contenido de la carta.

**Código:** identificación del productor del documento, consecutivo y campus (para comunicaciones externas identificación del productor del documento).

**Comunicación confidencial:** es aquella dirigida a nombre de la institución o un funcionario en la que se registra el sello o la palabra confidencial, privado o similar.

**Comunicación Institucional:** todas aquellas recibidas o producidas (en soporte físico y digital) en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado.

**Comunicaciones internas:** son documentos generados por las diferentes dependencias, que se cruzan entre sí, en la misma Institución, en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades.

**Comunicación privada o personal:** es aquella dirigida a nombre de un funcionario, sin el cargo que ocupa en la Universidad, o que tiene impresas palabras tales como "personal", "entreguese a" u otra similar.

**Copia:** fiel reproducción de un documento.

**Correo electrónico:** es la comunicación que ingresa a las direcciones de correo electrónico establecidas para tal fin, dirigidas a la Universidad de Santander y a sus funcionarios.

**Datos del remitente:** razón Social, logotipo, ciudad, dirección, apartado, teléfono, fax, dirección electrónica y NIT de quien envía la comunicación.

**Despedida:** palabra o frase de cortesía.

**Destinatario:** persona a quien va dirigida la comunicación.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 4 de 52

SC-CER440961

**Encabezado:** línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

**Espacio:** distancia horizontal de escritura

**Estilo:** orden en la distribución de las diferentes líneas que conforma la carta

**Fecha:** lugar de origen del documento, día, mes y año de envío

**Firma del remitente:** nombre, apellidos y cargo de quien emite un documento.

**Interlínea:** espacio vertical entre renglones

**Líneas especiales:** líneas de anexos, copia e identificación del transcriptor

**Logotipo:** símbolo que identifica a una empresa

**Membrete:** inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica

**Organizador de correspondencia:** casillero para organizar correspondencia por dependencias

**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, empiezan a regir a partir del día siguiente de radicado el documento.

**Razón social:** nombre que identifica a una empresa.

**Registro de comunicaciones oficiales:** es el procedimiento por medio del cual, se ingresa de forma manual o automatizado todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales 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, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

**Renglón:** serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal.

**Saludo o vocativo:** línea opcional de cortesía

**Sigla:** abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 5 de 52

SC-CER440961

**Texto:** cuerpo del mensaje

**Transcriptor:** persona responsable de copiar el texto

## 5. CONDICIONES GENERALES

1. Las Áreas de Correspondencia en la Universidad de Santander son:

Bucaramanga: Campus Lagos del Cacique, Pirámide  
Sede Administrativa, Recepción

Cúcuta: Área de Correspondencia

Valledupar: Recepción

**Correspondencia electrónica recibida:**

Bucaramanga [correspondenciaudes@udes.edu.co](mailto:correspondenciaudes@udes.edu.co)

Cúcuta [correspondenciaudes@cucuta.udes.edu.co](mailto:correspondenciaudes@cucuta.udes.edu.co)

Valledupar [correspondenciaudes@valledupar.udes.co](mailto:correspondenciaudes@valledupar.udes.co)

2. La correspondencia externa recibida, se receptiona en el área de correspondencia o correo institucional designado por la oficina de Gestión Documental, ninguna dependencia o persona ajena a esta oficina está autorizada para realizar esta labor, caso contrario Gestión Documental no se hace responsable por información o acciones que se generen del tratamiento realizado.
3. El proceso de Gestión Documental, a través del Área de Correspondencia, presta servicio de gestión de las comunicaciones Institucionales, así: recepción, radicación, clasificación y distribución.
4. Los servicios de recibo y despacho de comunicaciones electrónicas se realizarán a través de medios informados por Gestión Documental.
5. Gestión Documental socializará los lineamientos para elaboración de comunicación y distribución de correspondencia en capacitaciones programadas por el subproceso de Talento Humano o en capacitaciones solicitadas por el personal a través de la mesa de ayuda.
6. El servicio de mensajería (mensajero interno o empresa externa de mensajería) es exclusivamente para fines Institucionales.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 6 de 52

SC-CER440961

7. Los criterios de aceptación para los servicios de recibo y despacho de: correspondencia son: confidencialidad, integridad de la información y del estado físico del documento independiente de su soporte, disponibilidad de servicios, información, recursos y confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación y cuando no estén documentados, validarlos con el cliente.
8. Para el recibo y despacho de la correspondencia cada dependencia se encarga de verificar en la página WEB de la entidad prestadora del servicio de mensajería, el estado de envío.
9. Las comunicaciones institucionales se abren, revisan, registran y radican (Acuerdo 060/2001 Archivo General de la Nación Artículo 10), excepto las recibidas bajo el título de confidencial, que no se abren y solo se registran.
10. Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe reportar mediante correo electrónico al líder del proceso, anualmente se registrará Acta indicando los números o novedades, con la respectiva justificación y firma del auxiliar encargado en área de correspondencia líder de Gestión Documental en Campus.
11. Para garantizar la entrega oportuna, la correspondencia para despacho se recibirá en los horarios establecidos por la Oficina de Gestión Documental de cada campus.
12. Las citaciones, tutelas, derechos de petición y documentos relevantes que adelante la institución, así como los que competan al objeto misional, deben ser gestionadas con prioridad previamente, mediante correo electrónico.
13. Las citaciones, requerimientos, embargos, etc. de juzgados o entes de ley a título de empleados, se direccionará al subproceso de Talento Humano.
14. Las copias de las comunicaciones internas con carácter informativo deben ser remitidas por correo electrónico y se deja constancia en el original. Solo se permite la impresión de copias para fines legales o de conservación documental.
15. El servicio de correspondencia es solo para fines Institucionales por tal razón no debe reportarse la dirección de la Universidad, para efectos personales y no se responderá sobre la misma.
16. La Oficina de Gestión Documental debe informar las disposiciones sobre el manejo de la correspondencia, así como de atender las consultas que surjan en la actividad.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 7 de 52

SC-CER440961

17. No se recibirán documentos que tengan relación directa entre estudiantes y docentes como: documentos académicos, exámenes, trabajos y otro que presente las mismas características.
18. Para agilizar su trámite, las facturas y cuentas de cobro enviadas por los proveedores a través de servicios de mensajería, se deben distribuir por el área de correspondencia o ser recogidas por el colaborador de la dependencia encargado, el mismo día de su recibo.
19. Para validar la satisfacción del servicio de correspondencia ofrecido por Gestión Documental, como actividades posteriores a la entrega, semanalmente se enviará de manera aleatoria encuestas, a los usuarios.
20. La Dirección de Gestión Documental presentará propuestas a la Alta dirección de acciones para atender situaciones de contingencia, que afecten la prestación normal del servicio, con el fin de garantizar la continuidad del mismo.

#### De las comunicaciones:

1. La Universidad de Santander aplica en la elaboración de sus comunicaciones escritas, las Normas Técnicas Colombianas derivadas para tal efecto.
2. Para la elaboración de comunicaciones institucionales físicas o digitales, se debe dar cumplimiento a los formatos, modelos y normas establecidas en el presente Instructivo.

Formato de Nota Interna

Formato de Circular

Modelo para comunicación y circular externa

Comunicaciones a través de correo electrónico

3. Se considera Comunicación Institucional:

Las comunicaciones dirigidas a la institución

Las comunicaciones dirigidas a sus colaboradores que describen el cargo

Las comunicaciones dirigidas a nombre de un colaborador y que su contenido, determine que corresponde a las actividades institucionales.

4. Las comunicaciones institucionales de carácter externo que sean recibidas a través de correo electrónico, serán administradas por el Área de Correspondencia, el cual garantizará la oficialización de su trámite a través de la radicación.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 8 de 52

SC-CER440961

5. La redacción de los textos de las comunicaciones o documentos debe ser acorde a las reglas de construcción gramatical y la ortografía del idioma español, con una terminología clara, sencilla, concisa, precisa y con una adecuada coherencia, de modo que se facilite su lectura por parte de todos los usuarios.
6. Todas las comunicaciones y documentos generadas por la Universidad, cualquiera que sea su medio de envío, deben caracterizarse por buenos modales, trato amable, cortés y uso de protocolos a la altura de una Institución de Educación Superior
7. No se debe utilizar términos incomprensibles, borrones, repisados, o impresiones ilegibles.
8. Para facilitar el trámite de las comunicaciones externas se deben indicar nombre y cargo del destinatario, y verificar los datos de dirección, nombre de la empresa, teléfono de remitente y destinatario.

**Excepción:** el registro del nombre y el cargo tendrá excepción cuando la entidad destinataria así lo disponga. Ejemplo Atención de afiliaciones, apertura e inclusión de cuenta bancaria, respuesta a juzgados, solicitud retiro de cesantías a fondos, registros en plataformas web.

9. Cuando se dé respuesta o se cite una comunicación externa, debe indicarse el código de dependencia y el número de radicado, salvo disposición de entidad externa sobre este apartado.
10. Si la comunicación requiere grapa o clip se colocará un papel que la separe del documento para evitar su deterioro, esta debe ir en el extremo superior izquierdo para facilitar la lectura.
11. Los tipos de comunicaciones de la Universidad de Santander se clasifican en:

Comunicaciones internas  
Comunicaciones externas  
Comunicaciones vía correo electrónico

## 6. USO DE LETRA, TINTA Y PAPEL

- La universidad de Santander utiliza en las comunicaciones institucionales la letra ecológica Spranq eco sans tamaño 11, con excepción de los documentos que por ley externa requiera la aplicación de otro tipo (véase Guía uso adecuado del Papel GED-GU-001-UDES).





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 9 de 52

SC-CER440961

Las líneas correspondientes a anexos, copias y transcriptor se escriben con letra tamaño nueve.

- Para la impresión del contenido de las comunicaciones institucionales se debe utilizar tinta de color negro.
- Se debe garantizar la nitidez del documento de tal forma que permita el reconocimiento óptico de caracteres al momento de su digitalización.
- La firma o autógrafo debe hacerse con bolígrafo de tinta negra.
- No utilizar micropunta, esfero de tinta húmeda o gel, estos elementos por la clase de colorantes y solventes que contienen son solubles en agua, tienden a expandirse, perder su coloración en corto tiempo por lo que puede presentarse pérdida de legibilidad en la información (Archivo General de la Nación. Grupo Laboratorio de Restauración Concepto Técnico, diciembre 10 de 2004).
- El papel a utilizar es bond tamaño carta u oficio de acuerdo a la extensión o requerimientos del documento.
- El papel con membrete y hoja membretada digital de la Institución debe ser usados solo para las comunicaciones institucionales externas y/o los documentos académico-administrativos preestablecidos, se utilizará una sola cara del papel (ver Instructivo de Documentos Académico-Administrativos GED-IN-004-UDES).
- Las copias de respaldo de las comunicaciones externas, para conservación por los procesos/subprocesos/centros de trabajo se realizarán en papel blanco.
- Para el registro del número de folios, se registrará en letra hasta un volumen de 9 (nueve) y en número de 10 (diez) en adelante
- En las comunicaciones internas que por cuestiones de conservación documental requieran de impresión, se utiliza papel blanco o reciclado.
- Las comunicaciones que se reciban a través de fax o impresas en papel químico y sean de conservación deben ser fotocopiadas para garantizar la legibilidad de los contenidos en el tiempo.

## 7. MÁRGENES, INTERLINEADO Y PÁGINAS SUBSIGUIENTES

Los espacios e interlíneas propuestos en este instructivo, son sugerentes para la elaboración de comunicaciones, en todo caso, el usuario debe cuidar la presentación estética del comunicado de acuerdo a su extensión.

Las comunicaciones institucionales deberán conservar las siguientes márgenes:



- Lado Superior y lateral izquierdo, entre 3 cm y 4 cm
- Lado Inferior y lateral derecho, entre 2 cm y 3 cm
- En Comunicaciones internas, el encabezado desde arriba 1cm y pie de página desde abajo 0 cm

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

El encabezado (primera línea de escritura) de la segunda hoja o página subsiguiente se ubica entre 2 y 3 centímetros del borde superior de la hoja, contendrá el tratamiento y nombre del destinatario, el número o la referencia de la comunicación o asunto de la comunicación en el margen izquierdo y el número de la página en el margen derecho.

Ejemplo:	Ingeniero Joseph Ficara	3
	COP-001-BUC	5
	Invitación Seminario de Investigación	2

En caso de terminarse la página antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en esta y dos en la siguiente.

La última página debe contener como mínimo, el párrafo de cierre antes de la despedida.

## 8 COMUNICACIONES INTERNAS

Son documentos generados por las diferentes dependencias, que se cruzan entre sí, en la misma Institución, en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

Las comunicaciones internas se realizarán conforme a las normas de presentación, contenido y elaboración establecidos en este instructivo, y teniendo en cuenta los aspectos que se describen a continuación.

### CLASIFICACIÓN

- Nota Interna
- Circular Interna

### MEDIO

- Físico, papel
- Correo electrónico

### ENCABEZADO

El encabezado de las comunicaciones internas está compuesto por:



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

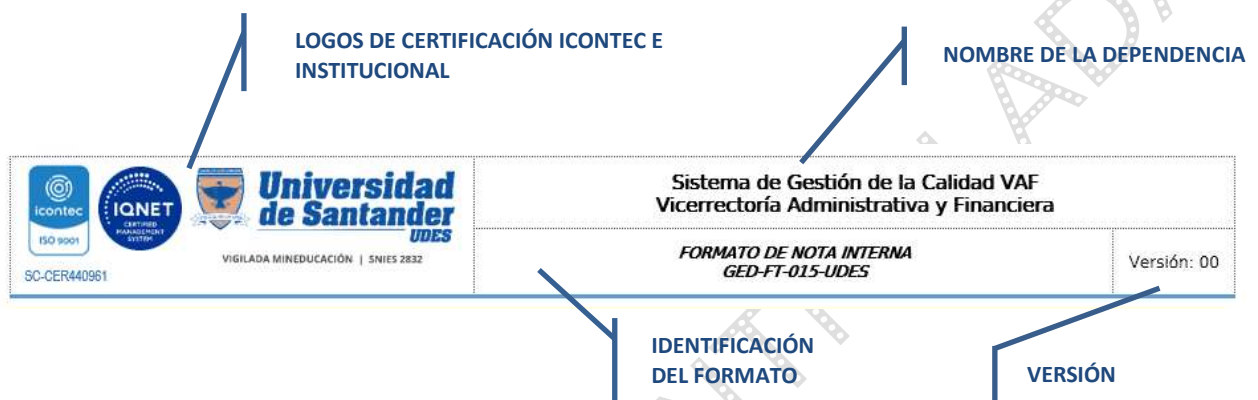
**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 11 de 52

SC-CER440961

- Logos de certificación Icontec / Logo Institucional
  - Nombre de la dependencia responsable de la emisión del comunicado.
  - Identificación del formato
  - Versión
- Ejemplo gráfico del encabezado en Nota Interna



En el encabezado no debe incluirse ningún elemento diferente al formulado.

Para la identificación de los documentos el logo no debe hacer referencia a dependencias.

## IDENTIFICACIÓN

Corresponde al código alfabético, del proceso y/o subproceso que generó el documento. La asignación del código alfabético se construye así:

Si el nombre de la dependencia es una palabra: Se construye con las 3 primeras letras

Si el nombre de la dependencia es de dos palabras: Se construye con las 2 primeras letras de la primera palabra y con la primera de la segunda.

Si el nombre de la dependencia es de más de dos palabras: Se construye con la primera letra de cada palabra.

En caso de presentarse coincidencias en la construcción o necesidad institucional se dejará a criterio de la Dirección de Gestión Documental la definición del código.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 12 de 52

SC-CER440961

### Ejemplo de Códigos Alfabéticos

DEPENDENCIA	CÓDIGO
ACTIVOS FIJOS	ACF
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	ATE
ADMINISTRACIÓN	DIA
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES	ANI
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	ADF
ANTROPOLOGÍA	ANT
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	RCA
AUDITORÍA INTERNA	AUI
BACTERIOLOGÍA Y LABORATORIO CLÍNICO	BLC
BIBLIOTECA	BIB
BIENESTAR INSTITUCIONAL	BII
CALIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CAF
CENTRO DE EDUCACIÓN VIRTUAL	CEV
CENTRO DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS	CFT
CENTRO DE IDIOMAS	CEI
COMPRAS	COP
COMERCIO EXTERIOR	COE
COMUNICACIONES	COM
CONTABILIDAD	CON
CONTADURÍA PÚBLICA	CTP
CRÉDITO Y CARTERA	CRC
DERECHO	DER
DESARROLLO DOCENTE E INOVACIÓN EDUCATIVA	DIE
DESARROLLO ESTUDIANTIL	DEE
DIRECCIÓN DE AUTORREGULACIÓN INSTITUCIONAL	DAI
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CURRICULAR	DGC
DIRECCIÓN DE ANÁLITICA ACADÉMICA	DAA
DIRECCIÓN DESARROLLO PROFESORAL	DEP
DIRECCIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO, TRANSFERENCIA Y EMPRENDIMIENTO	DTE



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 13 de 52

SC-CER440961

DEPENDENCIA	CÓDIGO
FINANZAS	DIF
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	DIT
EDUCACIÓN CONTINUA	EDC
ENFERMERÍA	ENF
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	FDE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	FAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	FCS
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS. NATURALES Y AGROPECUARIAS	FCE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, POLÍTICAS Y HUMANIDADES	FCP
FACULTAD DE INGENIERÍAS	FAI
FISIOTERAPIA	FIS
FONOAUDIOLOGÍA	FON
GEOLOGÍA	GEO
GESTION AMBIENTAL	GEA
GESTIÓN DOCUMENTAL	GED
GRADUADOS	GRA
INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	INT
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	IFT
INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	IAG
INGENIERÍA AMBIENTAL	INA
INGENIERÍA CIVIL	INC
INGENIERIA DE SOFTWARE	INS
INGENIERIA INDUSTRIAL	INI
INGENIERÍA PETROQUÍMICA	INP
INSTRUMENTACIÓN QUIRÚRGICA	IQX
JURÍDICA	OFJ
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN INFANTIL	LEI
LOGÍSTICA	LOG
MEDICINA	MED
MEDICINA VETERINARIA	MEV



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 14 de 52

SC-CER440961

DEPENDENCIA	CÓDIGO
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	MVZ
MERCADEO INSTITUCIONAL	MEI
MERCADEO Y PUBLICIDAD	MYP
MICROBIOLOGÍA INDUSTRIAL	MII
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	PLI
PLANTA FÍSICA	PLF
PRESUPUESTO	PRE
POSTGRADOS	POS
PROYECCIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA	PSP
PROYECTOS ESTRATÉGICOS	PET
PSICOLOGIA	PSI
RECTORÍA GENERAL	REG
SECRETARÍA GENERAL	SEG
RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	RNI
SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEI
SERVICIO AL USUARIO	SEU
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SII
TALENTO HUMANO	TAH
TERAPIA OCUPACIONAL	TEO
TESORERÍA	TES
UNIDAD DE EXTENSIÓN DE PROGRAMAS	UEP
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	VAF
VICERRECTORÍA DE ENSEÑANZA	VEN
VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN	VIE
VICERRECTORÍA DE POSGRADOS	VIP
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	VII



La identificación del campus productor del documento se realiza mediante el código:

CAMPUS	CÓDIGO
BUCARAMANGA	BUC
CÚCUTA	CUC
VALLEDUPAR	VAL

## MANEJO DE LAS COPIAS

Las copias de las comunicaciones internas con carácter informativo se envían a través del correo electrónico

Las copias impresas por motivos de conservación documental, se realizan en papel blanco o reciclado.

### 8.1 NOTA INTERNA

Es una comunicación escrita de carácter interno. Se emplea para transmitir información, responder requerimientos, orientar, hacer solicitudes y aclaraciones, relacionadas con la gestión de los procesos Institucionales, dirigido a un líder o encargado de proceso/subproceso.

La Nota Interna corresponde al formato Institucional GED-FT-015-UDES.

#### 8.1.1 Contenido y distribución

##### Encabezado

En mayúscula sostenida y negrilla, registre el nombre de la Oficina Productora, según corresponda.

##### Código

Escribir el Código alfabético, que corresponde al nombre del proceso y/o subproceso que generó el documento (ver numeral 8, Identificación), luego registre guion y el número consecutivo, seguido de guion y el código del Campus de elaboración, conformado por tres dígitos. El código se ubica en la parte superior izquierda a dos espacios del encabezado.

Ejemplo de Código:

COP-001-BUC



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 16 de 52

SC-CER440961

Este código indica que es la comunicación número 001 de Compras en Campus Bucaramanga

### Ciudad y fecha

Indica el nombre de la ciudad de origen y la fecha de elaboración en orden de día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto. Se ubica a dos interlíneas del código.

Ejemplo: COP-001-BUC

Bucaramanga, 2 de abril de 2013

### Para

Corresponde a los datos del destinatario. La palabra PARA se ubica a tres interlíneas de la fecha, en mayúscula sostenida y negrilla, seguida de dos puntos y a una tabulación se registra el nombre del funcionario en mayúscula sostenida y negrilla, en la línea siguiente se escribe el cargo y dependencia, con mayúsculas iniciales y negrilla.

Ejemplo de la ubicación del vocablo para y su diligenciamiento:

**PARA:** SARA CORREA TELLEZ  
Directora de Compras

### Asunto

A dos interlíneas de la preposición PARA se ubica el vocablo ASUNTO, en mayúscula sostenida y negrilla seguida de dos puntos (:), luego de una tabulación se anota la síntesis del documento, debe expresarse en máximo seis palabras, con mayúscula inicial y sin negrilla.

Ejemplo: **ASUNTO:** Solicitud informe gestión.

### Texto

Se escribe a una interlínea entre renglones y a dos entre párrafos.

Inicie con una frase de cortesía seguida de dos puntos, que se escribe a dos interlíneas del asunto. Cuando la carta se dirige a una dama se debe colocar el nombre, para los caballeros el apellido.

Ejemplo: Respetada ingeniera Gloria:  
Distinguido señor Jiménez:





Nota: en el registro del tratamiento referente a estudios o distinciones no se utiliza abreviaturas

Si la nota interna requiere páginas subsiguientes se debe cumplir con las especificaciones del numeral 7 del presente Instructivo.

### Despedida

Es una expresión de cortesía breve seguida de coma o frase de cortesía terminada en punto. Se ubica a dos interlíneas de la última línea de texto.

Ejemplo:     Atentamente,  
                  Agradecemos su acostumbrada colaboración.

### Firma del remitente

El nombre se sitúa a tres o seis interlíneas de la despedida, dependiendo de la extensión del texto. Se escribe nombre y apellidos en mayúscula sostenida y negrilla, en la línea siguiente el cargo y nombre del proceso/subproceso/centros de trabajo con mayúsculas iniciales y negrilla.

Ejemplo:     **ADRIANA OCAMPO TARAZONA**  
                  **Vicerrectora de Enseñanza**

### Anexo

Se inicia a dos interlíneas después del cargo del firmante. Se escribe en mayúscula inicial la palabra Anexo o Anexos, según el caso, seguida de dos puntos (:), a un espacio se enuncia el tipo de anexo y la cantidad de hojas o elementos dentro de paréntesis.

Ejemplo:             Anexo: Informe de gestión (cinco folios)  
                          Anexos: Informe de gestión (15 folios)  
                                  Informe estadísticas (un CD)

**Nota:** si el comunicado no cuenta con anexos se diligencia el campo con No Aplica (N/A)

                  Anexos: N/A

Cuando en el contenido del comunicado se relacione una lista de documentos y número de ellos, en el campo anexo se puede registrar la mención “Documentos enunciados” y dentro de paréntesis el número total de folios o elementos.

Ejemplo:             Anexos: Documentos enunciados (185 folios)



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 18 de 52

SC-CER440961

### Copia

A dos interlíneas del firmante o de la línea de anexos, se escribe la palabra Copia con mayúscula inicial, seguida de dos puntos. A un espacio se relacionan los destinatarios, así: tratamiento, nombre, cargo-

Si la copia se envía por correo electrónico, se debe agregar a lo enunciado en el párrafo anterior, el correo electrónico de la persona a quien se remite la copia.

Ejemplo de la de copia para envío físico:

- Copia: Ingeniero, Carlos Acevedo Díaz, Director Financiero

Ejemplo de copia para envío por correo electrónico:

- Copia: Doctor, Carlos Acevedo Díaz, Director Financiero, [cdiaz@udes.edu.co](mailto:cdiaz@udes.edu.co)

Nota: en el registro del tratamiento referente a estudios o distinciones del destinatario, no se utiliza abreviaturas.

Si el comunicado no cuenta con copias se diligencia el campo con No Aplica (N/A)

Anexos: N/A

### Identificación del Transcriptor

A dos interlíneas del último renglón escrito se registra la palabra Transcriptor con mayúscula inicial, seguido de dos puntos el nombre y apellidos del transcriptor del comunicado.

### Ejemplo de Identificación del Transcriptor

Transcriptor: Carlos Alberto Trujillo

Si quien firma es la misma persona que ha digitado el texto no necesita identificarse como transcriptor, en este caso se registra NA (no aplica)



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES**  
**GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 19 de 52

SC-CER440961

### Ejemplo gráfico de la distribución y contenido de la Nota Interna

   <p><b>Universidad de Santander</b> UDES</p> <p>VIGILADA MINEDUCACIÓN   SNIES 2832</p>		<p>Sistema de Gestión de la Calidad VAF Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p>	
SC-CER440961		<p><b>FORMATO DE NOTA INTERNA</b> <b>GED-FT-015-UDES</b></p>	<p>Versión: 00</p>

COP-001-BUC

Bucaramanga, 2 de agosto de 2023

**PARA:** NOMBRE DESTINATARIO  
Cargo y dependencia

**ASUNTO:** Síntesis del contenido (máximo 6 palabras)

Respetado doctor xxx:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Despedida,

**NOMBRE DEL REMITENTE**  
Cargo

Anexo: xxxx

Copia: xxxx

Transcriptor: Carmen Julia Ramírez

\* Los nombres que se usan como ejemplo en este instructivo no tienen relación con el personal académico administrativo de la Universidad.



## 8.2 CIRCULAR

Comunicación escrita de carácter general, informativo o normativo, dirigido a grupo específico de personas tanto interna como externamente. Se utiliza para dar a conocer actividades, normas generales, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

- Las circulares internas se elaboran en papel bond blanco y corresponde al formato Institucional GED-FT-016-UDES.
- Las circulares externas se elaboran en papelería con membrete físico o digital

### 8.2.1 Contenido y distribución

#### Encabezado

Aplica para circulares internas, registre en mayúscula sostenida y negrilla, el nombre de la Oficina Productora, según corresponda

#### Título

Se utiliza para Circulares Externas. A tres interlíneas del margen superior se escribe el título CIRCULAR, centrado en mayúscula sostenida sin negrilla y el número consecutivo de la misma que inicia con 001 cada año.

Ejemplo:     **CIRCULAR 001**

#### Código

Escribir luego de dos interlíneas del encabezado, contra el margen izquierdo el Código alfabético, que corresponde al nombre del proceso y/o subproceso que generó el documento (ver numeral 8, Identificación), luego guion y el número consecutivo, seguido de guion y el código del Campus de elaboración, conformado por tres dígitos

Ejemplo Código circular interna:     **CRC-001-BUC**

En el caso de circulares externas, se registra el código alfabético del proceso y se deja espacio para radicado por el área de correspondencia en cada campus.

Ejemplo Código circular externa:     **CRC-** (número de radicado asignado por correspondencia)



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 21 de 52

SC-CER440961

## Ciudad y fecha

Indica el nombre de la ciudad de origen seguida de coma la fecha de elaboración en orden de día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto. Se ubica a dos interlíneas del código.

Ejemplo: CRC-001-BUC

Bucaramanga, 2 de abril de 2013

## Para

Corresponde a los datos del destinatario. La palabra **PARA** se ubica a tres interlíneas de la fecha, en mayúscula sostenida en negrilla, seguida de dos puntos y a una tabulación, se registra el nombre del grupo (s) destinatario, en mayúscula sostenida y en negrilla.

Ejemplo: **PARA: DIRECTORES  
JEFES  
ESTUDIANTES**

## De

**Solo para Circular Externa.** A dos interlíneas del último destinatario registrado y contra el margen izquierdo, se ubica la preposición **DE**, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:), luego de dos tabulaciones, se escribe el nombre de la dependencia de donde se origina la circular, en mayúscula sostenida y negrilla.

Ejemplo: **DE: VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

## Asunto

A dos interlíneas de la preposición DE o PARA, según corresponda, se ubica el vocablo **Asunto**, en mayúscula inicial seguida de dos puntos (:), luego de una tabulación se anota la síntesis de la circular, debe expresarse en máximo seis palabras, con mayúscula inicial y sin negrilla.

Ejemplo: **ASUNTO: Trámite crédito ICETEX**



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 22 de 52

SC-CER440961

## Texto

Se escribe a una interlínea entre renglones y a dos entre párrafos.

Inicie con una frase de cortesía seguida de dos puntos, que se escribe a dos interlíneas del asunto.

Si la circular requiere páginas subsiguientes se debe cumplir con las especificaciones del numeral 7 del presente Instructivo.

## Despedida

Es una expresión de cortesía, breve, seguida de coma o frase de cortesía terminada en punto. Se ubica a dos interlíneas de la última línea de texto.

Ejemplo:     Atentamente,  
                  Agradecemos el cumplimiento de los lineamientos enunciados.

## Firma del remitente

El nombre se sitúa a tres o seis interlíneas de la despedida, dependiendo de la extensión del texto. Se escribe nombre y apellidos en mayúscula sostenida y negrilla, en la línea siguiente el cargo y nombre del proceso/subproceso/centros de trabajo con mayúscula inicial y negrilla.

Ejemplo:     **MARIAM FERNANDA TOLOZA VILLAMIZAR**  
                  **Jefe de Crédito y Cartera**

## Anexo

Se inicia a dos interlíneas después del cargo del firmante. Se escribe en mayúscula inicial la palabra Anexo o Anexos, según el caso, seguida de dos puntos (:), a un espacio se enuncia tipo de anexo y la cantidad de hojas.

Ejemplo:     Anexo: Informe de gestión (cinco folios)  
                  Anexos: Informe de gestión (15 folios)  
                          CD estadísticas (uno)

Si en la circular externa, no se presentan anexos, no se requiere del registro o mención.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 23 de 52

SC-CER440961

## Copia

A dos interlíneas del firmante o de la línea de anexos, se escribe la palabra Copia, seguida de dos puntos.

A un espacio se relacionan los destinatarios, así: tratamiento, nombre, cargo y empresa.

Si la copia se envía a correo electrónico, se debe agregar a lo enunciado en el párrafo anterior el e-mail de la persona a quien se remite la copia.

Ejemplo de mención de copia Circular interna para envío físico:

- Copia: Doctor, Alberto Mejía Flórez, Director Financiero

Ejemplo de la mención de copia Circular interna para envío por correo electrónico:

- Copia: Doctor, Alberto Mejía Flórez, Director Financiero, [dir.administrativayfinanciera@udes.edu.co](mailto:dir.administrativayfinanciera@udes.edu.co)

Ejemplo de mención de copia Circular externa para envío físico

- Copia: Doctora, Stella Urbina Pachón, Directora Investigaciones, Procuraduría General de la Nación.

Ejemplo de la mención de copia Circular externa para envío por correo electrónico

- Copia: Doctora, Stella Urbina Pachón, Directora Investigaciones, Procuraduría General de la Nación, [dirinvestigaciones@procuraduria.gov.co](mailto:dirinvestigaciones@procuraduria.gov.co)

Nota: en el registro del tratamiento referente a estudios o distinciones del destinatario, no se utiliza abreviaturas.

Si en la circular externa, no se presentan copias, no se requiere del registro o mención.

## Identificación del Transcriptor

En las Circulares internas, si quien firma es la misma persona que ha digitado el texto no necesita identificarse como transcritora, en este caso se registra NA (no aplica)

A dos interlíneas del último renglón escrito se registra la palabra Transcriptor con mayúscula inicial, seguido de dos puntos el nombre y apellidos del transcriptor del comunicado.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 24 de 52

SC-CER440961

Ejemplo de Identificación del Transcriptor

Transcriptor: Carmen Torres Villamizar

En la circular externa, si quien firma es la misma persona que ha digitado el texto no se requiere del registro o mención.

COPIA NO CONTROLADA





**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera




**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES**  
**GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 25 de 52

SC-CER440961

### Ejemplo gráfico de la distribución y contenido de la Circular interna

   <p><b>Universidad de Santander</b> UDES</p> <p>VIGILADA MINEDUCACIÓN   SNIES 2832</p> <p>SC-CER440961</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad VAF Vicerrectoría Administrativa y Financiera</p> <p><b>FORMATO DE CIRCULAR INTERNA</b> <b>GED-FT-016-UDES</b></p> <p>Versión: 00</p>
<p>CRC-001-BUC</p> <p>Bucaramanga, 2 de agosto de 2023</p> <p><b>PARA: COMUNIDAD ESTUDIANTIL</b></p> <p><b>ASUNTO:</b> Renovación Créditos ICETEX</p> <p>Respetados estudiantes:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><b>NOMBRE DEL REMITENTE</b> Cargo</p> <p>Anexo: xxx</p> <p>Copia: xxx</p> <p>Transcriptor: Esperanza Rojas</p>	

\* Los nombres que se usan como ejemplo en este instructivo no tienen relación con el personal académico administrativo de la Universidad.



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 26 de 52

SC-CER440961

### Ejemplo gráfico de distribución y contenido de Circular externa

**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

www.udes.edu.co

ALTA CALIDAD  
UDES

CIRCULAR 001

CRC-  
Bucaramanga, 01 de septiembre de 2023

**PARA:** ESTUDIANTES CRÉDITO  
**DE:** CRÉDITO Y CARTERA  
**ASUNTO:** Procedimiento renovación créditos

Respetados estudiantes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Cordial saludo,

**MARIAM FERNANDA TOLOZA VILLAMIZAR**  
Jefe de Crédito y Cartera

(Registre líneas especiales de anexo, copia y transcriptor según aplique)

¡Pienso Global!

Sede Administrativa Carrera 29 47-22 - Pbx 807 651 65 00  
Campus Laguna del Cocle Calle 70 55 - 210 - Bucaramanga - Colombia  
Instituto de Educación Superior Superior e Investigación y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional - 8 de Julio 4, Medellín (2022 de 2015)

\* Los nombres que se usan como ejemplo en este instructivo no tienen relación con el personal académico administrativo de la Universidad.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 27 de 52

SC-CER440961

## 9. COMUNICACIONES EXTERNAS

Son las comunicaciones escritas, que se utilizan, para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Institución. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso.

Las Comunicaciones Externas se emiten en papel o forma digital con membrete que para tal efecto determine la Institución. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios, si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete.

### 9.1 CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN

#### Estilo

Bloque extremo, todas las líneas parten del margen izquierdo

#### Tipo de letra

Spranq eco sans (letra ecológica adoptada por la Universidad), tamaño 11, con excepción de aquellas comunicaciones que por exigencia externa deba ir en otro tipo.

#### Código

Escriba a dos interlíneas del margen superior las letras que identifican la dependencia productora (ver numeral 8 del presente instructivo), seguida de guion (-) el número consecutivo que corresponde a cuatro dígitos, se asigna en el área de correspondencia.

Ejemplo: GED - (Espacio para radicado)

#### Ciudad y fecha

Registre a dos interlíneas del código, el nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, en forma completa, en orden de día mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto.

Ejemplo del registro de la fecha:

GED - (Espacio para radicado)

Bucaramanga, 1 de octubre de 2013

#### Datos del destinatario

Se inicia a cuatro o seis interlíneas de la fecha, según la extensión de la carta, se escribe a una interlinea, sin negrilla ni subrayado.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 28 de 52

SC-CER440961

Los datos del destinatario pueden ocupar hasta ocho líneas, sin sobrepasar la mitad del escrito, así:

- **Tratamiento o título académico:** Ejemplo: Señor, Doctora, Licenciado, Ingeniera, Economista, etc.
- **Nombre del destinatario:** en mayúscula sostenida sin negrilla
- **Cargo:** respetando las denominaciones de la empresa, se escribe con mayúscula inicial. Los nombres de cargos extensos se deben repartir en dos líneas
- **Empresa:** se escribe con mayúscula inicial respetando la denominación Ltda., S.A., o las que contenga su razón social. Las siglas deber ir en mayúscula, tal cual lo utilice la Institución.
- **Dirección, código postal o correo electrónico:** no se abrevian las palabras calle, carrera, avenida y demás. No se utiliza la palabra número ni su abreviatura (No.), en su lugar, se deja dos espacios entre el número de calle, carrera, avenida y el número de puerta ej. Avenida Rosa 18-36

Si aplica, el código postal se identifica con un solo número  
Ej. 37548

Escriba el nombre de la ciudad aun tratándose de correspondencia local.

Enuncie el nombre del departamento, área o país cuando va dirigida a otro lugar.

Para los casos de comunicaciones enviadas por correo electrónico institucional o correo electrónico certificado, se registrará el correspondiente al destinatario.

Nota: se debe generar un comunicado por cada destinatario, aun cuando el asunto sea de interés común para funcionarios de una misma entidad.

#### Ejemplo para destinatario local

Doctor  
CARLOS ALBERTO GÓMEZ IBARRA  
Gerente General  
Electrificadora de Santander ESSA  
Calle 28 24-56  
Bucaramanga, Santander



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 29 de 52

SC-CER440961

### Ejemplo para destinatario electrónico

Ingeniero  
ALBERTO ORDUZ ACOSTA  
Director Planeación  
Gobernación de Cundinamarca  
[planeacioncun@cundinamarca.gov.co](mailto:planeacioncun@cundinamarca.gov.co)  
Bogotá D.C

### Ejemplo para destinatario en otro lugar

Ingeniero  
RODOLFO GARCÍA PINTO  
Director  
Laboratorios MRS Ltda.  
Calle 80 95F-102  
Medellín, Antioquia

### Ejemplo para destinatario fuera del país

Ingeniero  
JOSEPH FICARA  
Manager Planning  
SANTINI Company  
211 East 49th Street  
Nueva York, Estados Unidos

### Asunto

A dos interlíneas de la última línea de datos del destinatario, se ubica el vocablo Asunto, en mayúscula inicial y sin negrilla, seguida de dos puntos (:), luego de un espacio y con mayúscula inicial, se anota la síntesis de la carta, debe expresarse en máximo seis palabras.

Ejemplo: Asunto: Auditoría Externa

### Saludo

Frase de cortesía seguida de dos puntos, que se escribe a dos interlíneas del asunto. Cuando la carta se dirige a una dama se debe colocar el nombre, para los caballeros el apellido.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 30 de 52

SC-CER440961

Ejemplo:     Respetada señora Gloria:  
                  Distinguido señor Jiménez:

### Texto

Se inicia a tres interlíneas después del saludo, se escribe a una interlínea entre renglones y a dos entre párrafos.

Si la Comunicación externa requiere páginas subsiguientes se debe cumplir con las especificaciones del numeral 7 del presente Instructivo.

Se redacta el texto en forma clara, breve, directa y cortés, expresado en primera persona del plural (nosotros) porque representa a la Institución, utilice el tratamiento de “usted”, omita temas personales y trate un solo asunto por comunicación.

Revise la ortografía, cuide la gramática y puntuación, luego de imprimir la carta revise que el papel no presente manchas de tinta o daños físicos.

### Despedida

Es una expresión de cortesía, breve, seguida de coma o frase de cortesía terminada en punto. Se ubica a dos interlíneas de la última línea de texto.

Ejemplo:     Cordial saludo,  
                  Quedamos atentos a sus orientaciones.

### Firma del remitente

El nombre se sitúa a tres o seis interlíneas de la despedida, dependiendo de la extensión del texto. Las comunicaciones externas irán firmadas por quien dirige la dependencia, el nombre y apellido se escribe en mayúscula sostenida, en la línea siguiente se registra el cargo y nombre del proceso/subproceso/centros de trabajo con mayúsculas iniciales.

Ejemplo:     **ANGELA GARCIA TORRES**  
                  **Directora de Gestión Documental**

### Anexo

Se inicia dos interlíneas después del cargo del firmante. Se escribe en mayúscula inicial la palabra Anexo o Anexos, según el caso, seguida de dos puntos (:), a un espacio se enuncia el tipo de anexo y cantidad de hojas.

Ejemplo:     Anexo: Invitación (dos tarjetas)  
                                  Programación (12 folios)

Si la comunicación externa, no se presentan anexos, no se requiere del registro o mención.

### Copia



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 31 de 52

SC-CER440961

A dos interlíneas del firmante o de la línea de anexos, se escribe la palabra Copia, seguida de dos puntos. A un espacio se relacionan los destinatarios, así: tratamiento, nombre, cargo y empresa.

Si la copia se envía a correo electrónico, se debe agregar a lo enunciado en el párrafo anterior el e-mail de la persona a quien se remite la copia.

Ejemplo mención de copia para envío de copia en físico:

- Copia: Ingeniero, Luis Eduardo Camacho Santos, Director Financiero, Colpensiones

Ejemplo mención de copia para envío de copia por correo electrónico:

- Copia: Ingeniero, Luis Eduardo Camacho Santos, Director Financiero, [dirfinanciero@colpensiones.gov.co](mailto:dirfinanciero@colpensiones.gov.co)

Nota: en el registro del tratamiento referente a estudios o distinciones del destinatario, no se utiliza abreviaturas

Si en la comunicación externa, no se presentan copias dirigidas a otros destinatarios, no se requiere del registro o mención.

### Manejo de las copias

Imprimir original para el destinatario y copia para la dependencia productora, se reproducen tantas copias como destinatarios se relacionen

Las copias para conocimiento de otras áreas se enviarán a través del correo electrónico Institucional.

### Identificación del transcriptor

Si quien firma es la misma persona que ha digitado el texto no necesita identificarse como transcriptor

A dos interlíneas del último renglón escrito se registra la palabra Transcriptor con mayúscula inicial, seguido de dos puntos el nombre y apellidos del transcriptor del comunicado.

Transcriptor: Carmen Julia Avendaño

**Ejemplo gráfico de distribución y contenido de la comunicación externa**



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832


Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES**  
**GED- IN-003-UDES**

Versión: 11


Página 32 de 52

SC-CER440961



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832



[www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co)

GED- (espacio para radicado)

Bucaramanga, 01 de septiembre de 2023

Doctor  
CARLOS ALBERTO GÓMEZ IBARRA  
Gerente General  
Electrificadora de Santander ESSA  
Calle 28 24-56  
Bucaramanga, Santander

Asunto: Inauguración Archivos UDES

Respetado Doctor Zapata:

---

---

---

---


---

---

---

---

Cordial saludo,



**ANGELA GARCIA TORRES**  
Directora de Gestión Documental

**(Registre líneas especiales de anexo, copia y transcriptor según aplique)**

¡Pienso Global!

Sede Administrativa Carrera, 29-47-32 - PBX 601 652 85 00  
Campus Logre del Camague Calle 70 55 - 210 - Bucaramanga - Colombia  
Instituto de Estudios Superiores de Ingeniería y Agronomía por el Ministerio de Educación Nacional - Año 4 - Resolución 1237 de 2016

- \* Registre las líneas especiales de anexo, copia y transcriptor, en la comunicación externa, según aplique.
- \* Los nombres que se usan como ejemplo en este instructivo no tienen relación con el personal académico administrativo de la Universidad.





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 33 de 52

SC-CER440961

## 10 SOBRES

La dependencia productora de las comunicaciones diligenciará los sobres de las mismas con los datos completos del destinatario, incluyendo número telefónico. Se debe imprimir en letra Spranq eco sans.

Cuando la comunicación tenga carácter confidencial, debe registrarse contra el margen izquierdo de los datos, en mayúscula sostenida y negrilla la mención, CONFIDENCIAL o PRIVADO

El funcionario encargado de la elaboración de la correspondencia debe verificar que el sobre contenga la comunicación con todos los anexos enunciados.

### Distribución de datos en el sobre:





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 34 de 52

SC-CER440961

Para la identificación de los sobres de manila, se imprimen los datos de remitente y destinatario en hoja blanca que se adhiere al sobre, así:





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 35 de 52

SC-CER440961

## 11 MANEJO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Hace referencia a los comunicados físicos o electrónicos, afiches, volantes, publicidad, paquetes, cajas y otros medios, recibidos de personas o entidades externas, que contienen información dirigida a nombre de la Institución o sus funcionarios.

Las comunicaciones externas de carácter institucional que lleguen a la Universidad, serán verificadas, recibidas, radicadas, clasificadas y distribuidas por los funcionarios del proceso de Gestión Documental, del área de Correspondencia.

Los afiches, volantes, invitaciones, publicidad u otros elementos, que no sean entregados con un comunicado, se registran en la planilla Control entrega de correspondencia GED-FT-022-UDES y se distribuyen; en el recibo de facturas, cajas y paquetes se estampa en las planillas o guías de la mensajería el sello de “recibido sin verificar o para estudio” según corresponda, se registra en planillas internas y se distribuyen; en cualquier caso, la validación de conformidad de contenido y forma se realizará por los destinatarios.

Gestión Documental, no se hace responsable por, afiches, volantes, publicidad, paquetes, cajas y otros, recibidos fuera del área de correspondencia designada.

### 11.1 ALISTAMIENTO

El auxiliar de Gestión Documental, en área de correspondencia, previo a dar inicio a la prestación del servicio, procede al alistamiento de planillas, sellos, actualización de horarios, fechas, consecutivos, disponibilidad del correo electrónico, funcionamiento de equipo y existencia de insumos de oficina, con el fin de garantizar, disponibilidad y funcionalidad, esta información se registra en el formato GED-FT-034-UDES Control Operativo Correspondencia.

En caso de fallos en reloj radicador, se utilizará los sellos manuales correspondientes.

### 11.2 RECEPCIÓN

Las comunicaciones físicas o digitales que ingresen a la Universidad, recibidas y controladas en el Área de Correspondencia, el auxiliar de correspondencia determina su competencia y revisa: asunto, anexos, destino y datos de origen.

Revisados los documentos físicos, si corresponden a los asuntos institucionales como constancia del recibido se debe sellar, firmar y registrar hora de recibo tanto en las guías de la empresa de correo o las planillas de control o las copias de las



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 36 de 52

SC-CER440961

comunicaciones, como en los sobres que contienen las comunicaciones. Para las comunicaciones recibidas por correo electrónico, se notifica al remitente el recibo y número de radicado, si aplica.

Los documentos que no pertenezcan a los asuntos institucionales se devuelven inmediatamente al distribuidor o remitente.

**Sello fechador que se utiliza en guías y planillas de las comunicaciones externas recibidas por mensajería**



\*Puede existir variaciones de forma en Campus, en todo caso se mantendrán elementos como, identificación de la Universidad, área que recibe, fecha

### 11.3 APERTURA, RADICACIÓN

La radicación tiene como objetivo oficializar y ejercer control sobre el trámite que se da a la correspondencia.

En la radicación de los documentos recibidos en la Sede Administrativa, se estampa sello propio de la institución y se diligencia lo allí detallado que corresponde a: numeración consecutiva (estampada con numerador), fecha (predeterminada con el sello), código alfabético correspondiente al proceso o subproceso al que se dirige la comunicación, hora de recibo y firma de quien recibe.

Los documentos recibidos en los Campus, la radicación se realizará con Reloj radicador, registrando nombre del Campus que recibe el documento, fecha, hora de recibo, número consecutivo, y campo de Dirigido a, para ser diligenciado manualmente por quien recibe. En caso de no disponer del reloj radicador se utilizará la radicación manual.

La radicación de comunicaciones digitales se realizará mediante registro mecánico (equipo de cómputo) siguiendo el número consecutivo institucional.

El número radicado identifica al documento para todos los efectos de su trámite y atención. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir del número 000001, precedido del número 1 y guion.



**Universidad de Santander**  
**UDES**

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
 Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
 COMUNICACIONES  
 GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

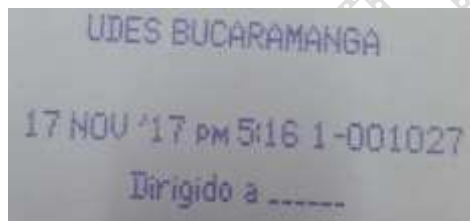
Página 37 de 52

SC-CER440961

Sello Institucional de radicado manual



Ejemplo gráfico de la impresión de radicado mediante reloj



Ejemplo de ubicación del sello de radicado en Comunicación externa recibida





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 38 de 52


SC-CER440961

La radicación se realiza simultáneamente con la recepción de la comunicación cuando es entregada directamente por los mensajeros de las Entidades, o una vez cerrados el horario de recepción de comunicaciones, cuando se trate de comunicaciones entregadas a través de empresas de correos.

Una vez el Auxiliar de Gestión Documental identifica las comunicaciones, procede así:

- Comunicaciones Institucionales, se abren y verifica que las copias y/o anexos correspondan a lo enunciado, se radica según lo descrito en el párrafo de radicación
- Los documentos de carácter contencioso, como acciones populares, tutelas, derechos de petición o cualquier otro proceso legal con términos de cumplimiento que cursen en contra de la Universidad, se radicarán y se enviará copia electrónica a la Oficina Jurídica o a organismo que determine la Alta dirección y proceso/subproceso/centro de trabajo destinatario. Cuando se reciba documento físico, este se enviará internamente a oficina destinataria.
- Comunicaciones confidenciales, se verifica la condición de confidencialidad, no se abren y se registra en la planilla de correspondencia recibida dejando la mención.
- Los folletos, periódicos, afiches, tarjetas de invitación, muestras de libros, boletines, catálogos, formatos y revistas de promoción, recibidos no se radican.
- En el recibo de facturas, no se radica, se stampa en el reverso del documento el sello de "recibido para estudio" se registran datos de recibido: fecha, hora, responsable y destinatario y se registran en la planilla para distribución.

En caso excepcional de recibir correspondencia personal, ésta no se abrirá ni se radicará, se coloca el siguiente sello:

	<b>UNIVERSIDAD DE SANTANDER</b>
Si no es personal, por favor devolver a el área de Correspondencia para Radicación y Registro	
Si se trata de correspondencia personal, agradecemos informar al remitente la dirección de su domicilio particular	
Gestión Documental	



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 39 de 52

SC-CER440961

## 11.4 REGISTRO

El auxiliar registra en la Planilla de Control de Correspondencia Recibida GED-FT-012-UDES diseñado en formato Excel, todas las comunicaciones recibidas, diligenciando los siguientes datos según conste en lo recibido:

- Número de radicado (si aplica)
- Fecha de radicado (en orden de día mes y año)
- Hora de radicado
- Nombre del remitente
- Asunto
- Número de anexos anunciados y recibidos
- Dirigido a, se registra Código alfabético dependencia identificada, seguido de nombre del destinatario según enuncie el comunicado
- Medio de recibo (número de guía, correo electrónico o mensajero empresarial)
- Bloque o sede, de ubicación de la dependencia
- Recibido, nombre de la persona
- Firma o correo de quien recibe, de quien recibe (se diligencia cuando se realiza la entrega en la dependencia destinaria) o correo de quien recibe
- Fecha y hora recibido (cuando se realiza la entrega en la dependencia destinaria)
- Observaciones, se registran novedades, caso contrario se registra NA
- Firma del funcionario que distribuye

## 11.5 CLASIFICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

El auxiliar clasifica las comunicaciones institucionales, por procesos y subprocesos y/o centros de trabajo, ubica y organiza el reparto teniendo en cuenta las prioridades.

La distribución de las comunicaciones se hace a través del área de Correspondencia de cada Campus por entrega directa en ventanilla, o a través del correo electrónico institucional, al responsable de la correspondencia de cada dependencia.

Cuando aplique, remite correo electrónico al encargado del manejo de la correspondencia en cada dependencia, notificando la existencia de correspondencia física para que sea reclamada en el horario establecido.

El encargado de la correspondencia de cada dependencia recibe en el área designada por gestión documental para la entrega de correspondencia y verifica que los asuntos



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 40 de 52

SC-CER440961

correspondan a las funciones de la misma, firma la Planilla de Control de Correspondencia Recibida GED-FT-012-UDES y registra la fecha de recibo. En caso de no corresponder a los asuntos se devuelve en el momento al distribuidor quien dejará registro en campo observaciones.

Para las comunicaciones enviadas a cuentas de correo institucional, se utilizará la función “confirmación de entrega” para validar el recibo por el destinatario.

### 11.6 TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

El encargado del manejo de la correspondencia en cada dependencia debe informar y entregar al líder de proceso o responsables de la ejecución de actividades las comunicaciones recibidas, para el trámite respectivo.

Si revisado el contenido de las comunicaciones físicas o digitales, no es del trámite de la dependencia, deben ser devueltos de inmediato al Área de correspondencia y hacer el registro en el Formato Control de Documentos Devueltos GED-FT-014- UDES, para dar el trámite adecuado y continuar el curso normal del proceso. Para las comunicaciones en físico se deja registro de la observación en la planilla GED-FT-012-UDES indicando “se direcciona a ...”

El Auxiliar de Gestión Documental recibe los documentos devueltos y direcciona a la oficina correspondiente.

En caso de que los documentos recibidos, no correspondan a los trámites institucionales, el Auxiliar de Gestión Documental los devuelve al remitente mediante comunicado.

### 11.7 VERIFICACIÓN REGISTROS DE FIRMA

La firma de recibo evidencia la entrega de la comunicación. Por lo anterior, diariamente, se verifica que existan los registros de firma de recibo de correspondencia en la planilla GED-FT-012-UDES o la confirmación de entrega del comunicado electrónico al destinatario.

En caso de presentarse omisión del registro, se deben realizar los ajustes necesarios para garantizar la existencia de la firma de recibido en la Planilla GED-FT-012-UDES o la confirmación entrega.





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 41 de 52

SC-CER440961

## 11.8 ARCHIVO

El auxiliar de Gestión Documental, en área de correspondencia, mensualmente archiva las planillas de Control de correspondencia recibida elaboradas.

Anualmente se realiza la transferencia al Archivo Central, según Instructivo de organización de archivos de gestión y transferencias documentales y Listado Guía de Series, Subseries y Tipos Documentales. En caso de existir planillas digitales, estas se conservarán en el archivo de gestión por el mismo tiempo establecido en Listado guía de series para las planillas físicas.

## 12. DESPACHO DE CORRESPONDENCIA

El procedimiento de despacho de correspondencia aplica a las comunicaciones internas entre Campus y para las externas.

Las comunicaciones para despacho interno no se radican, se relacionan en la Planilla de Control de Correspondencia Despachada GED-FT-013-UDES, se entrega al mensajero de la institución cuando son locales o a empresas de correo cuando son fuera de la localidad.

Las Comunicaciones para despacho externo: se radican (ver numeral 12.5), se relacionan en la Planilla de Control de Correspondencia Despachada GED-FT- 013-UDES y se entregan al mensajero de la institución empresas de correos o para envío por los procesos/subprocesos/centros de trabajo

Las comunicaciones físicas o digitales con sus anexos, deben presentarse firmadas, al Área de correspondencia, para realizar el proceso de radicación.

Las citas del Centro de Conciliación y Consultorio jurídico, se controlan a través del número consecutivo interno en cada Campus.

Las cartas con información promocional, enviadas de forma masiva a diferentes destinatarios, con un específico e igual contenido, tendrán un único número radicado.

El encargado de la correspondencia en cada área debe especificar y comunicar oportunamente, el tipo de envío: entrega personal, correo ordinario, correo certificado, correo electrónico certificado, etc.

Para el despacho de mercaderías o paquetes con gran volumen y peso, se debe relacionar además de los datos de destino:

- Tipo (caja, paquete, guacal, etc.)
- Contenido



- Cantidad
- Medidas de ancho, largo, alto; peso,
- Valor del contenido a asegurar.

Cuando los envíos son masivos (envío superior a 30 comunicados), el encargado del despacho en oficina productora, debe informar vía correo electrónico al encargado del área de correspondencia, en los tiempos estimados para el trámite de correspondencia en cada campus, adjuntando un archivo con la información de los destinatarios con 24 horas de anticipación, con el fin de realizar las respectivas guías.

Los datos a reportar son:

**Para envíos físicos**

Nombre y apellidos del destinatario	Empresa y dirección	Teléfono	Ciudad	Departamento
Cargo (si aplica)				

**Para envíos por correo electrónico certificado**

Nombre y apellidos del destinatario	Correo electrónico	Nombre del adjunto (si aplica)
-------------------------------------	--------------------	--------------------------------

En los archivos PDF para envíos masivos, su nombre debe registrarse tal como se describió en el campo Adjunto del archivo Excel. Todos los PDF deben consolidarse en un archivo WinZip el cual se denominará “adjuntos masivo”

El Área de Correspondencia conservará las guías de correo o manifiesto (seis meses) como constancia de su entrega y llevará un registro de las comunicaciones tramitadas.

**12.1 PREPARACIÓN DE LAS COMUNICACIONES**

En la elaboración de las comunicaciones institucionales físicas o digitales para despacho se aplicarán las orientaciones del presente instructivo.

El responsable del manejo de la correspondencia en cada dependencia organiza las copias y anexos necesarios e identifica sobres por envío que aplique.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 43 de 52

SC-CER440961

Cada área de trabajo debe planear la elaboración oportuna de las comunicaciones, tanto externas como internas, para realizar el despacho en los tiempos correspondientes.

## 12.2 ALISTAMIENTO DE RECURSOS

El auxiliar de Gestión Documental, en área de correspondencia, previo a dar inicio a la prestación del servicio, procede al alistamiento de planillas, sellos, actualizaciones de consecutivos, funcionamiento de equipo, disponibilidad del correo electrónico y existencia de insumos de oficina, esta información se registra en el formato GED-FT-034-UDES Control Operativo Correspondencia.

## 12.3 RECOLECCIÓN

Las comunicaciones para despacho en el mismo día se recolectan en el área de correspondencia en horario establecido en cada Campus, las que se reciban fuera del horario establecido para la jornada de la tarde serán despachadas al siguiente día, las recibidas el día viernes después de las 3:00 p.m. se despacharán el primer día hábil, de la semana siguiente.

Si se dispone de Mensajero interno, la documentación será recogida dentro del horario establecido para los recorridos, el cual se socializa en cada Campus oportunamente.

Para la entrega de comunicaciones en ventanilla se diligencia el formato Control entrega de correspondencia GED-FT-022-UDES.

El responsable del manejo de la correspondencia de la dependencia, entrega las comunicaciones para despacho en el área de correspondencia o a través de correo electrónico informado. Las comunicaciones físicas, deben ir en sobre abierto, cumpliendo con lo establecido en el numeral nueve (9) que refiere a elaboración de cartas y el diez (10) para elaboración de sobres.

La Oficina de Gestión Documental no asume consecuencias de las diligencias que no se realicen oportunamente por falta de planeación y coordinación de las oficinas responsables de la gestión.

## 12.4 RECEPCIÓN

El Auxiliar del Gestión Documental revisa la documentación, y verifica que cumple con los requisitos de elaboración y presentación contenidas en este instructivo.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 44 de 52

SC-CER440961

Si las comunicaciones presentan inconsistencia en la elaboración, faltan datos, anexos, copias o no están firmados por personal autorizado, el auxiliar realiza la devolución a la dependencia que la originó, indicando el motivo en el Formato Control de Documentos Devueltos GED-FT-014-UDES.

Identifica y organiza las comunicaciones para despacho interno y externo.


## 12.5 RADICACIÓN Y COPIA DIGITAL

El número consecutivo de radicado de las comunicaciones externas despachadas, es asignado por el Auxiliar de Gestión Documental con el fin de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la Ley.

El número consecutivo de radicado se registra con numerador manual en la comunicación y las copias físicas o de forma mecánica (equipo de cómputo) en las comunicaciones digitales, en la parte superior izquierda, luego del código de la dependencia.

Se numeran original y copias de una misma comunicación con el mismo número consecutivo.

### Ejemplo de radicación en comunicación



**Universidad  
de Santander**  
UDES

Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación

Sede Administrativa Cra. 29 N° 47-32  
PBX. 6434977 Fax. 6436602  
Campus Lagos del Cacique  
Calle 70 N° 55 - 210  
PBX. 6516500 - Fax. 6516492  
Bucaramanga - Colombia  
Web Site: [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co)

REG **2-0606**

Bucaramanga, 18 de agosto de 2020

Doctora  
**ELCY PATRICIA PEÑALOZA LEAL**  
Directora de Calidad para la Educación Superior  
Ministerio de Educación Nacional  
Calle 19 6-68 Piso 17  
Bogotá D.C.

**Asunto:** Respuesta información complementaria traslado de concepto.

Una vez radicado el documento, este se escanea (si aplica) y se conserva copia digital en aplicativo SEVENET, registrando en orden: el número de radicado, código alfabético de la unidad productora y descripción del asunto:



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 45 de 52

SC-CER440961

Ejemplo:

## 2-1554 REG CARTA APOYO CONVOCATORIA FULLBRIGHT

Los anexos de gran volumen (memorias, cd, archivos superiores a 9MB etc.), notificados en el comunicado y enviados, no se conservará copia digital en SEVENET y serán responsabilidad de las partes interesadas.

Para esta actividad se seguirá las disposiciones del Instructivo de digitalización GED-IN-006-UDES; el documento podrá ser escaneado y cargado en simultáneo en la aplicación SEVENET, o se conserva imagen en equipo de cómputo del Auxiliar de Gestión documental en área de correspondencia (carpeta con respaldo de información) para su posterior cargue en la aplicación, máximo a los 5 días contados a partir del siguiente día hábil de su emisión.

### 12.6 REGISTRO

El auxiliar de Correspondencia registra las comunicaciones internas y externas para despacho en la Planilla de Control Correspondencia Despachada GED-FT-013-UDES, diligenciando:

- Fecha de despacho (en orden de día, mes, año)
- Hora de recibo para trámite
- Radicado o consecutivo (en caso de no existir registrar NA)
- Remitente
- Nombre del destinatario
- Asunto
- Número de anexos
- Número de Copias
- Medio de distribución (guía de envío número de testigo acta de envío, correo del encargado de la comunicación)
- Distribuido por (nombre empresa de correo o del encargado del trámite del comunicado)
- Recibido por (encargado en proceso, firma del mensajero interno, externo o registro de manifiesto, correo destinatario/plataforma web)
- Firma del funcionario que distribuye

La correspondencia despachada a través de empresas de correo requiere el registro en el portal web para la emisión de planillas y guías, que evidencia el envío o el envío de base de datos a través de correo electrónico.

El alistamiento de las guías y planillas de despacho diligenciadas es realizado así:



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 46 de 52

SC-CER440961

- DEPRISA: el auxiliar imprime las guía y planilla, y adjunta la guía a cada sobre de despacho
- SERVIENTREGA: el auxiliar imprime la guía y/o planilla, y adjunta la guía a cada sobre de despacho.
- COLVANES-ENVIA: el auxiliar imprime las guías y manifiesto facilitadas por la empresa y adjunta a cada sobre de despacho.
- TCC: el auxiliar imprime las guías y/o manifiesto facilitadas por la empresa y adjunta a cada sobre de despacho

## 12.7 DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA DESPACHADA

El auxiliar de Gestión Documental hace entrega de las comunicaciones, paquetes y otros a despachar, al Mensajero institucional, Empresas de Servicio de correo, Funcionario encargado por dependencia, quienes deben confrontar lo recibido para distribución y lo relacionado en las planillas de despacho. Las comunicaciones a enviarse por correo electrónico certificado, se adjuntan en la plataforma de empresa de correo encargada, al igual que las bases de datos en envíos masivos, para el procesamiento de guías.

Las empresas de correo respaldan lo recibido para despacho con la firma de planillas o guías respectivas, con las cuales se realiza el seguimiento en los portales web. El funcionario encargado del trámite de comunicación en proceso/subproceso o centro de trabajo es responsable de la evidencia pertinente.

La copia del comunicado con firma de recibido, solo se genera cuando el remitente hace la advertencia de esta solicitud.

El auxiliar de Gestión Documental archiva las guías de despacho y semestralmente se eliminan teniendo en cuenta fecha de emisión.

## 12.8 NOTIFICACIÓN REGISTROS DE ENVÍO

Con el fin de realizar el seguimiento y verificación de la entrega de las comunicaciones despachadas a través de las empresas de correo, el auxiliar informa a través de correo electrónico a los responsables del manejo de la correspondencia, la guía, la relación de los números de las guías asignadas para despacho o acta de entrega para que realicen el respectivo control (ver Anexo 1).



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 47 de 52

SC-CER440961

En el caso de las comunicaciones digitales, la responsabilidad de conservación de las actas de envío notificadas al encargado de la comunicación, según aplique.

En el caso de la correspondencia distribuida por el mensajero institucional, la prueba de entrega será la copia de la comunicación con la firma de recibido del destinatario o la firma en la Planilla de Control de Comunicaciones Despachadas GED-FT-013-UDES. El mensajero indicará en la zona de “firma de recibido” las causas de no entrega de correspondencia, que aplique.

## 12.9 DEVOLUCIONES

El auxiliar recibe del mensajero y las empresas de correo, las comunicaciones devueltas, verifica las causales de devolución en las planillas o guías, las inconsistencias que se puedan corregir desde el área de correspondencia se ajustan y se realiza nuevamente el envío, en caso contrario, se relacionan en el Formato Control Documentos Devueltos GED-FT-014-UDES y se direcciona a la dependencia que los emitió para verificación y corrección, el nuevo despacho tendrá el trámite establecido en el presente Instructivo.

Las comunicaciones digitales con fallos de envío, reportados por la plataforma de empresa de correo, se notifican al remitente a través de correo electrónico.

## 12.10 VERIFICACIÓN DE ENVÍOS

El auxiliar de Gestión Documental, verifica en las plataformas de las empresas de correo el estado de los envíos, y notifica las novedades a los remitentes por correo electrónico, cuando aplique.

## 12.11 ARCHIVO

El auxiliar de Gestión Documental archiva las planillas de control mensualmente, siguiendo lo establecido en el instructivo de Organización de Archivos de Gestión y Transferencias Documentales GED-IN-002-UDES

Las planillas se remiten anualmente al Archivo Central, mediante el formato de Inventario único documental GED-FT-005-UDES, según Listado guía de series, subseries y tipos documentales. En caso de existir planillas digitales, estas se conservarán en el archivo de gestión por el mismo tiempo establecido en Listado guía de series para las planillas físicas.



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 48 de 52

SC-CER440961

## 13 COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO

### 13.1 GENERALIDADES

- Cada funcionario debe revisar el correo institucional diariamente durante la jornada laboral
- El correo electrónico institucional debe ser utilizado para las actividades propias de la Universidad.
- Los usuarios del servicio de correo son responsables de las actividades realizadas con su cuenta, por lo tanto, se debe dar un uso adecuado a la contraseña
- Para oficializar el trámite de las Comunicaciones Institucionales Externas recibidas a través del correo electrónico en los procesos, estas deben ser remitidas al correo de Correspondencia institucional para su radicación.
- Las comunicaciones enviadas a través del correo electrónico deben estar previamente firmadas por el responsable de proceso/subproceso o dependencia que emite el documento.
- Las comunicaciones internas y los documentos adjuntos transmitidos a través del correo no deben ser impresos, salvo por aspectos de conservación documental.
- Responda los correos oportunamente para garantizar el desarrollo de los procesos.
- Verifique antes del envío, la correcta digitación del correo del destinatario para garantizar la recepción de la información.
- Es responsabilidad de cada usuario reportar oportunamente al subproceso de Servicio a Usuario las fallas que presente el correo, para garantizar las comunicaciones.

### 13.2 NORMAS DEL CORREO ELECTRÓNICO

- Los correos electrónicos deben estar escritos en las fuentes Arial o Tahoma, tamaño 12, color automático (negro), sin papel tapiz.
- Especifique el asunto del correo máximo con seis (6) palabras, evite el uso de mayúsculas sostenidas (en el protocolo de mensajería electrónica esto es visto como un aumento en el tono de voz)





**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

*INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES*

Versión: 11

Página 49 de 52

SC-CER440961

Ejemplo:

“Reunión Consejo Académico”

“Cancelación reunión Comité Compras”

- Cuando el destinatario sea externo, especifique en cuerpo del texto ciudad y fecha, nombre completo, cargo y entidad

Ejemplo:

Bucaramanga, 22 de julio de 2020

Doctor  
Carlos Zapata Cárdenas  
Director Archivo General de la Nación

- Redacte un correo por asunto de forma breve y concreta.
- Como todas las comunicaciones institucionales, en los mensajes de correo electrónico se debe procurar el respeto y la cortesía; evite tutear y el uso de mayúsculas sostenidas (en el protocolo de mensajería electrónica esto es visto como un aumento en el tono de voz); evite usar abreviaturas en el tratamiento del destinatario.
- Cuando el destinatario sea interno el saludo se incluirá tratamiento y nombre con mayúsculas iniciales.

Ejemplo: Buen día, respetado Ingeniero Fredy,  
Buena tarde, respetada Doctora Laura,

- La imagen de firma del correo electrónico, es creada por el subproceso de Infraestructura Tecnológica.
- Para el buen manejo de las cuentas de correo electrónico se atenderán las orientaciones que emita la Dirección de TIC y/o sus subprocesos.



**Universidad de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES**  
**GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 50 de 52

SC-CER440961

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 09	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
FECHA DE APROBACIÓN 19/05/2023	<p>En definiciones: código Se ajusta definición porque daba a entender que esta codificación era para encabezados de documentos y formatos. En condiciones generales: 1. Se incluye mención de área porque en campus Cúcuta se nombra de esta manera 11. Se cambia Recolectar por recibir, toda vez que hace referencia a servicio de mensajero interno o patín. 18. Se cambia Funcionario por colaborador 19. Se incluye mención de envío aleatorio de acuerdo al volumen de correspondencia</p> <p>En numeral 7 márgenes, interlineado y páginas subsiguientes: Se complementa definición porque se evidencia información en el ejemplo y no estaba incluido en las especificaciones.</p> <p>En numeral 8 comunicaciones internas: Se ajusta imagen ejemplo de encabezado por actualización de logo Icontec, IQNET, tipo y color de letra de la certificación.</p> <p>En numeral 8.1.1 firma del remitente: Se modifica la palabra <b>negrita</b> por <b>negrilla</b> Se incluye nombre del proceso/subproceso/centros de trabajo para dar claridad a las partes interesadas Se incluye Nota para dar claridad a las partes interesadas. Se incluye ejemplo de anexos para evitar que los usuarios del formato eliminen el campo</p> <p>En numeral 8.2.1 circular Se modifica la palabra <b>negrita</b> por <b>negrilla</b> el campo PARA se deja a una interlinea por estética del documento Se incluye nombre del proceso/subproceso/centros de trabajo para dar claridad a las partes interesadas Se incluye ejemplo de anexos para evitar que los usuarios del formato eliminen el campo</p> <p>En numeral 9.1 contenido y distribución Se modifica la palabra <b>negrita</b> por <b>negrilla</b></p> <p>ASUNTO: Se ajusta a seis palabras para unificar criterio con notas y circulares internas Se incluye nombre del proceso/subproceso/centros de trabajo para dar claridad a las partes interesadas</p> <p>Se incluye ejemplo de anexos para evitar que los usuarios del formato eliminen el campo</p> <p>En numeral 10 sobres Se modifica la palabra <b>negrita</b> por <b>negrilla</b> En numeral 11 manejo de correspondencia recibida</p>
RESPONSABLE  Equipo de trabajo Campus Bucaramanga- Cúcuta-Valledupar	



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 51 de 52

SC-CER440961

<p><b>VERSIÓN</b> 09</p>	<p><b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b></p>
<p><b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 19/05/2023</p>	<p>Se incluye nombre y trazabilidad del formato planilla Control entrega de correspondencia GED-FT-022-UDES</p>
<p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental</p> <p>Carmen Julia Ramírez Coordinadora de Gestión Documental Cúcuta</p> <p>Loreinis Margarita López Coordinadora de Gestión Documental Valledupar</p> <p>Equipo de trabajo Campus Bucaramanga-Cúcuta-Valledupar</p>	<p>Se incluye nombre y trazabilidad del formato GED-FT-034-UDES Control Operativo Correspondencia.</p> <p>En numeral 11.3 apertura, radicación</p> <p>Se ajusta longitud del radicado de correspondencia recibido</p> <p>En clasificación y distribución (11.5)</p> <p>Se eliminan líneas referentes a servicio de mensajero interno o patín.</p> <p>Se agrega aclaración de que los encargados de correspondencia de cada área deberán acercarse a la oficina de gestión documental a retirar la correspondencia recibida.</p> <p>En numeral 12.2 alistamiento de recursos</p> <p>Se incluye nombre y trazabilidad del formato a diligenciar GED-FT-034-UDES Control Operativo Correspondencia.</p> <p>En recolección (12.3)</p> <p>Se eliminan líneas referentes a servicio de mensajero interno o patín.</p> <p>En numeral 12.6 registro</p> <p>se cambia NOMBRE por REMITENTE para dar claridad al responsable del área de correspondencia</p> <p>En numeral 13.2 normas del correo electrónico</p> <p>Se ajustan conceptos para claridad a las partes interesadas del buen uso del correo</p> <p>Se ajusta tamaño del logo Icontec, tipología y color en código de certificación.</p> <p>Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p>
<p><b>VERSIÓN</b> 10</p>	<p><b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b></p>
<p><b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 12/09/2023</p>	
<p><b>RESPONSABLE</b></p> <p>Lorena Sánchez Baquero Directora de Gestión Documental</p> <p>Carmen Julia Ramírez Coordinadora de Gestión Documental Cúcuta</p> <p>Loreinis Margarita López Coordinadora de Gestión Documental Valledupar</p> <p>Equipo de trabajo Campus Bucaramanga-Cúcuta-Valledupar</p>	<p>Se corrige trazabilidad del ejemplo gráfico circular interna.</p> <p>Se ajusta ejemplo gráfico de circular externa.</p> <p>Se ajusta ejemplo gráfico de comunicación externa.</p> <p>En numeral 11.4 Registro: Se incluye dato fecha y hora.</p> <p>Se actualiza imagen de sello IQNET, conforme al cambio que muestra el manual del uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión.</p>



**Universidad  
de Santander**  
UDES

VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832

Sistema de Gestión de la Calidad VAF  
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

**INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA Y  
COMUNICACIONES  
GED- IN-003-UDES**

Versión: 11

Página 52 de 52

SC-CER440961

VERSIÓN 11	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 14/12/2023	En condiciones Generales Se elimina "designa un funcionario quien, además - posteriormente" Se elimina "a través de formulario web"
<b>RESPONSABLE</b>  Equipo de trabajo Gestión Documental, Campus Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar.	Se ajustan nombres de los ejemplos, se agrega aclaración que los nombres no tienen relación con el personal académico administrativo  Se ajustan entradas y presentación del control de cambios, según Procedimiento Control de Documentos y Registros.

COPIA NO CONTROLADA