



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### RESOLUCION N. 0629

(Diciembre 29 del 2021)

*"Por la cual se adopta el Sistema de Gestión Documental "AIDD – Administrador de Información Documental y Digital", como único aplicativo para la administración de las comunicaciones oficiales y PQRS para el ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional y se establece el Reglamento Interno para el manejo de las comunicaciones oficiales".*

EL RECTOR DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP", en uso de sus facultades Constitucionales, artículos 2º y 269, legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Estatuto General y Docentes del ITFIP,

#### CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto 2150 de 1995 suprimió y reformó regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración Pública.
2. Que el artículo 12 del Decreto 2150. (Firma Mecánica) Los jefes de las entidades que integran la Administración Pública podrán hacer uso, bajo su responsabilidad, de la firma que procede de algún medio mecánico, en tratándose de firmas masivas. En tal caso, previamente mediante acto administrativo de carácter general, deberá informar sobre el particular y sobre las características del medio mecánico
3. Que el artículo 32 del Decreto 2150 estableció que, para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.
4. Que la ley 527 de 1999, define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación.
5. Que el Gobierno Nacional ha diseñado la agenda de Conectividad, como una política de Estado, que busca masificar el uso de las tecnologías de la información en Colombia y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información, dándole carácter legal mediante la Directiva Presidencial No. 02 del 2000.
6. Que el acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación tiene por objeto, instituir las pautas para Administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen funciones Públicas y establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a la unidades de correspondencia de las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas, cumplir con los programas de gestión documental para la producción, **recepción**, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.
7. Que la ley 594 de 2000 tiene por objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.
8. Que el acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación, reglamenta el uso del glosario para al manejo y Administración de la Gestión Documental y Archivística.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087  
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

9. Que se hace necesario integrar de manera sistematizada la recepción y distribución de las comunicaciones en a través de la Unidad de Correspondencia.
10. Que el Sistema de Gestión Documental AIDD, se constituirá en una herramienta que permitirá la administración, gestión y control de los documentos recibidos, internos y externos de la Entidad de forma eficiente y menos onerosa. Todo esto debido a que el sistema permite el manejo de los documentos de forma digitalizada y la interacción de múltiples usuarios.
11. Que para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por las Unidades de Correspondencia de las Entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, es necesario establecer pautas que hagan efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración pública.
12. Que la planeación, programación, organización dirección y avance de las Entidades, se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información y en consecuencia se hace necesario normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental.
13. Que en virtud de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTICULO 1º.** Adoptar el Sistema Gestión Documental "AIDD – Administrador de Información Documental y Digital", como único aplicativo para la administración de las comunicaciones oficiales tanto internas como externas para el **ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional** y se establece el Reglamento Interno para el manejo de las comunicaciones oficiales.

**ARTICULO 2º.** El Sistema de Gestión Documental tendrá como fin:

- Optimizar el servicio de recepción, radicación, codificación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales que recibe y genera la Entidad por Intermedio de la Ventanilla Única.
- Garantizar la seguridad y confiabilidad de las comunicaciones oficiales.
- Permitir el control, mejoramiento y seguimiento de las comunicaciones oficiales del **ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional**
- Mejorar y agilizar el sistema de atención al ciudadano.

**ARTICULO 3º.** La Unidad Administrativa "Atención al Ciudadano" del **ITFIP** tendrá a cargo el manejo de la Unidad de Correspondencia y tendrá las siguientes responsabilidades:

- Recibir todas las comunicaciones, expedir constancias sobre ellas o sellar sus copias, cuando se presenten en los días, horas y sitios indicados en esta resolución.
- Dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir dentro del término legal.
- Controlar los tiempos determinados para cada proceso establecido en la Unidad a fin de entregar con la mayor brevedad los documentos al destinatario.
- Atender con cordialidad y respeto a los usuarios de la ventanilla.

**"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"**

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

**ARTICULO 4º.** Los funcionarios del ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional tendrán las siguientes responsabilidades:

- Los funcionarios deben abstenerse de tramitar o enviar comunicaciones internas y externas sin que sean radicadas por la Unidad de Correspondencia y/o por el aplicativo AIDD.
- Los funcionarios deben abstenerse de tramitar o enviar sus comunicaciones personales por el sistema de Unidad de Correspondencia.
- Promover la cultura de reducción de uso de papel en las dependencias, implementando el envío de las comunicaciones internas vía electrónica para aquellos funcionarios que cuentan con el Sistema de Gestión Documental AIDD.
- Las personas encargadas de recibir los documentos a los auxiliares de entrega deberán proporcionarles atención de forma prioritaria para contribuir con la optimización de los tiempos estipulados para la entrega de documentos.

**Parágrafo:** La falta de atención, la inobservancia y el incumplimiento de los principios generales enunciados en la presente resolución constituye causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

**ARTICULO 5º.** Para lograr una adecuada aplicación, observancia de las políticas y de los procedimientos adoptados en la presente resolución, los funcionarios del ITFIP están en la obligación de conocerlos, acatarlos y plantear las modificaciones por efecto de ajustes o inconsistencias, debiendo Informar oportunamente al Jefe del área a cargo del proceso, para que tome las medidas correctivas necesarias.

**ARTICULO 6º** Con el objeto de permitir el manejo adecuado de la documentación que se utiliza en la Entidad, asegurando el continuo y eficiente manejo de la información documental, se fija a partir de la fecha el "Reglamento Interno para el manejo de las comunicaciones oficiales para el ITFIP":

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en El Espinal-Tolima, el día 29 de diciembre de 2021



MARIO FERNANDO DIAZ PAVA  
RECTOR

Proyecto: Sandra Piedad Riaño B.  
Vicerrectora Administrativa

Vo. Bo.: Arturo Hernández Pereira  
Asesor Jurídico

Vo. Bo. Luis Alberto Vásquez G.  
Jefe de Planeación

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087  
(EL ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

**ARTICULO 4º.** Los funcionarios del ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional tendrán las siguientes responsabilidades:

- Los funcionarios deben abstenerse de tramitar o enviar comunicaciones internas y externas sin que sean radicadas por la Unidad de Correspondencia y/o por el aplicativo AIDD.
- Los funcionarios deben abstenerse de tramitar o enviar sus comunicaciones personales por el sistema de Unidad de Correspondencia.
- Promover la cultura de reducción de uso de papel en las dependencias, implementando el envío de las comunicaciones internas vía electrónica para aquellos funcionarios que cuentan con el Sistema de Gestión Documental AIDD.
- Las personas encargadas de recibir los documentos a los auxiliares de entrega deberán proporcionarles atención de forma prioritaria para contribuir con la optimización de los tiempos estipulados para la entrega de documentos.

**Parágrafo:** La falta de atención, la inobservancia y el incumplimiento de los principios generales enunciados en la presente resolución constituye causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

**ARTICULO 5º.** Para lograr una adecuada aplicación, observancia de las políticas y de los procedimientos adoptados en la presente resolución, los funcionarios del ITFIP están en la obligación de conocerlos, acatarlos y plantear las modificaciones por efecto de ajustes o inconsistencias, debiendo Informar oportunamente al Jefe del área a cargo del proceso, para que tome las medidas correctivas necesarias.

**ARTICULO 6º** Con el objeto de permitir el manejo adecuado de la documentación que se utiliza en la Entidad, asegurando el continuo y eficiente manejo de la información documental, se fija a partir de la fecha el "Reglamento Interno para el manejo de las comunicaciones oficiales para el ITFIP":

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en El Espinal-Tolima, el día 29 de diciembre de 2021

**MARIO FERNANDO DIAZ PAVA**  
**RECTOR**

Proyecto: Sandra Piedad Riaño B.  
Vicerrectora Administrativa

Vo. Bo.: Arturo Hernández Pereira  
Asesor Jurídico

Vo. Bo. Luis Alberto Vásquez G.  
Jefe de Planeación

**"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"**

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087  
(El ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### REGLAMENTO INTERNO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES Y PQRS PARA EL ITFIP

#### CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

**ARTÍCULO 1º. Objetivos.** Son objetivos del presente Reglamento: establecer los principios para la administración de las comunicaciones oficiales y definir las reglas y pautas que regulen la función archivística en el ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional

**ARTÍCULO 2º. Principios.** Gestión Documental estará al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

**ARTÍCULO 3º Clasificación de las comunicaciones.** Las comunicaciones se clasifican en oficiales o públicas y correspondencia personal o privada:

- Comunicaciones oficiales recibidas y PQRS
- Comunicaciones oficiales enviadas
- Comunicaciones internas
- Correspondencia personal o privada

**ARTÍCULO 4º: Normas para la elaboración de comunicaciones y otros documentos.** Se deberá elaborar las Comunicaciones Oficiales que se utilizan en la Institución, con base en las Norma **GTC 185 – documentación comercial:** Memorandos, Cartas, Circulares, Actas, Informes Administrativos, Sobres, Certificado y Constancia. Igualmente se elaborará las comunicaciones oficiales en soporte papel con base en el Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.

**Nota: Ver Glosario**

#### CAPÍTULO II DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES.

**ARTÍCULO 5º. Unidad de Correspondencia:** La recepción de las comunicaciones oficiales siempre se hará a través de la ventanilla habilitada para tal propósito.

Cuando una dependencia del ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional reciba una comunicación oficial por medios electrónicos, magnéticos, si el contenido o el asunto lo amerita y es de tal importancia para la Entidad, entonces deberá imprimirla y enviarla a la Unidad de Correspondencia, dentro de la hora siguiente a su conocimiento, para que éste proceda a la recepción, registro y trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 6º. Horario de atención al público:** El horario de atención al público para la recepción física de las comunicaciones, se establece de **8:00 a.m. a 12:00 p.m.** y de **2:00 p.m. a 6:00 p.m.** en jornada, de lunes a viernes. En días hábiles laborales, salvo disposición diferente de la Entidad

**ARTÍCULO 7º. Registro, radicación, digitalización e indización de las comunicaciones oficiales recibidas:** Todas las comunicaciones oficiales recibidas que ingresen a la ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional deben ser registradas en la Unidad de Correspondencia. Para el efecto se cumplirá el siguiente procedimiento:





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

- a) Atender las siguientes medidas de seguridad para recibir sobres paquetes:
- Se procederá con especial cuidado con las comunicaciones que presenten las siguientes señales sospechosas, entre otras:
    - Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.
    - Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
    - Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
    - Correspondencia en la cual solo figura como destinatario el cargo, sin nombre.
- b) En la Unidad de Correspondencia se abrirá todo sobre sellado mientras éste no indique su confidencialidad o indique que es de carácter personal.
- c) Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario.
- d) Revisar la(s) firma(s) del documento y la copia idéntica al original presentado, cuando fuere el caso.
- e) Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- f) Registrar en el software de gestión documental AIDD la siguiente información general del emisor, cuando corresponda o esté disponible:
- Apellido, nombre, vocativo o distintivo
  - N° de documento del emisor
  - N° de Teléfono
  - Fax
  - E-mail
  - Dirección personal
  - Dirección laboral
  - Institución
  - Cargo
- g) Radicar y adherir con el adhesivo de códigos en el documento original y en las copias el número de radicado de entrada que emite el software de gestión documental AIDD, así como la fecha y hora de recibo.

**Parágrafo 1º.** Cuando el remitente, peticionario o su representante presente personalmente la correspondencia, se deberá entregar inmediatamente la copia debidamente registrada con el número y fecha que arroje el sistema.

**Parágrafo 2º.** Antes de registrar un nuevo emisor en el directorio Institucional el empleado en la Unidad de Correspondencia debe verificar en el software de gestión documental, si ya se encuentra inscrito, caso en el cual, debe realizar las operaciones para asociar al emisor de la nueva comunicación externa en el proceso de registro.

**Parágrafo 3º.** Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida, sin radicar, a la oficina de su destinatario donde se determinarán las acciones a seguir. La oficina del destinatario avisará a la Unidad de Correspondencia dentro de la hora siguiente a su conocimiento las acciones recomendadas y si es pertinente registrarla o no en el sistema.

**Parágrafo 4º.** La correspondencia personal o privada, los folletos, las publicaciones periódicas y el material bibliográfico que no constituya una suscripción institucional o elemento de canje, es decir que no dan lugar a ningún tipo de trámite por parte de la Entidad, dicha correspondencia No será radicada.

**Parágrafo 5º.** Utilizando los medios tecnológicos instalados en la Unidad de Correspondencia, toda comunicación hasta de 10 (diez) hojas debe ser digitalizada completa, en caso contrario se digitalizarán las dos primeras páginas y la hoja que contiene la firma del remitente. La digitalización se hará a blanco y negro, con una resolución de mínima de 200 dpi y máxima de 300 dpi, el software de captura para digitalizar imágenes deberá tener habilitado el OCR con el fin de facilitar el proceso de Reconocimiento Óptico de Caracteres. Se indexará (se vinculará) la imagen de la

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087

(EJ ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

comunicación oficial recibida con el registro de esta misma en el software de gestión documental.

### **CAPÍTULO III** **DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS Y PQRS**

**ARTÍCULO 8º. Direccionamiento de las comunicaciones externas recibidas:** Las comunicaciones de carácter oficial que se reciban en la Unidad de Correspondencia, serán direccionadas de forma digital a la dependencia correspondiente para realizar los trámites pertinentes, utilizando el software de gestión documental AIDD. El documento físico será entregado en el transcurso del día por el encargado de la Unidad de Correspondencia en el horario establecido para tal fin.

**ARTÍCULO 9º. Entrega del documento físico de las comunicaciones oficiales recibidas y las PQRS:** Una vez registrada la comunicación en el sistema, se imprimirá la "planilla de comunicaciones recibidas" y se hará la distribución por parte de la Unidad de Correspondencia a cada dependencia.

**Parágrafo 1º.-** Las comunicaciones se entregarán y recibirán en las diferentes dependencias de La Entidad en el siguiente horario, salvo las clasificadas como urgentes, o las que de acuerdo con el criterio establecido por la Unidad de Correspondencia tengan dicho carácter. Es obligación que todas las Dependencias consulten permanentemente la respectiva bandeja de entrada del software de gestión documental AIDD, para que en tiempo real conozcan la correspondencia ingresada.

**A las 11:00 a.m. y las 5:30 p.m**

**Parágrafo 2º. Recepción de las "comunicaciones oficiales recibidas" por parte de las dependencias.** El funcionario competente recibirá la "planilla de comunicaciones recibidas", cotejará los datos registrados y firmará en el renglón de recibido con indicación de la fecha y hora de recibo. El encargado de la Unidad de Correspondencia no dejará por ningún motivo comunicaciones y planillas para ser firmadas posteriormente; las comunicaciones que no se reciban en dicho momento serán entregadas en el transcurso del día.

En el evento de que estén registrados en la "planilla de comunicaciones recibidas" documentos que no sean competencia de la dependencia, el empleado que recibe realizará las devoluciones que sean del caso, anotándolas en el reporte correspondiente para que el encargado de la Unidad de Correspondencia realice el correcto direccionamiento de las comunicaciones.

**Parágrafo 3º. Archivo de las planillas de comunicaciones recibidas.** Las planillas de registro de comunicaciones, con sus respectivas firmas de recibido serán archivadas por la Unidad de Correspondencia y se conservarán por el término que establezcan las tablas de retención correspondientes. Cumplido este plazo, se procederá a su envío al Archivo Central de La Entidad, para el proceso que corresponda de conformidad con lo dispuesto en las normas legales o reglamentarias pertinentes.

**Parágrafo 4º. Flujograma de PQRS**





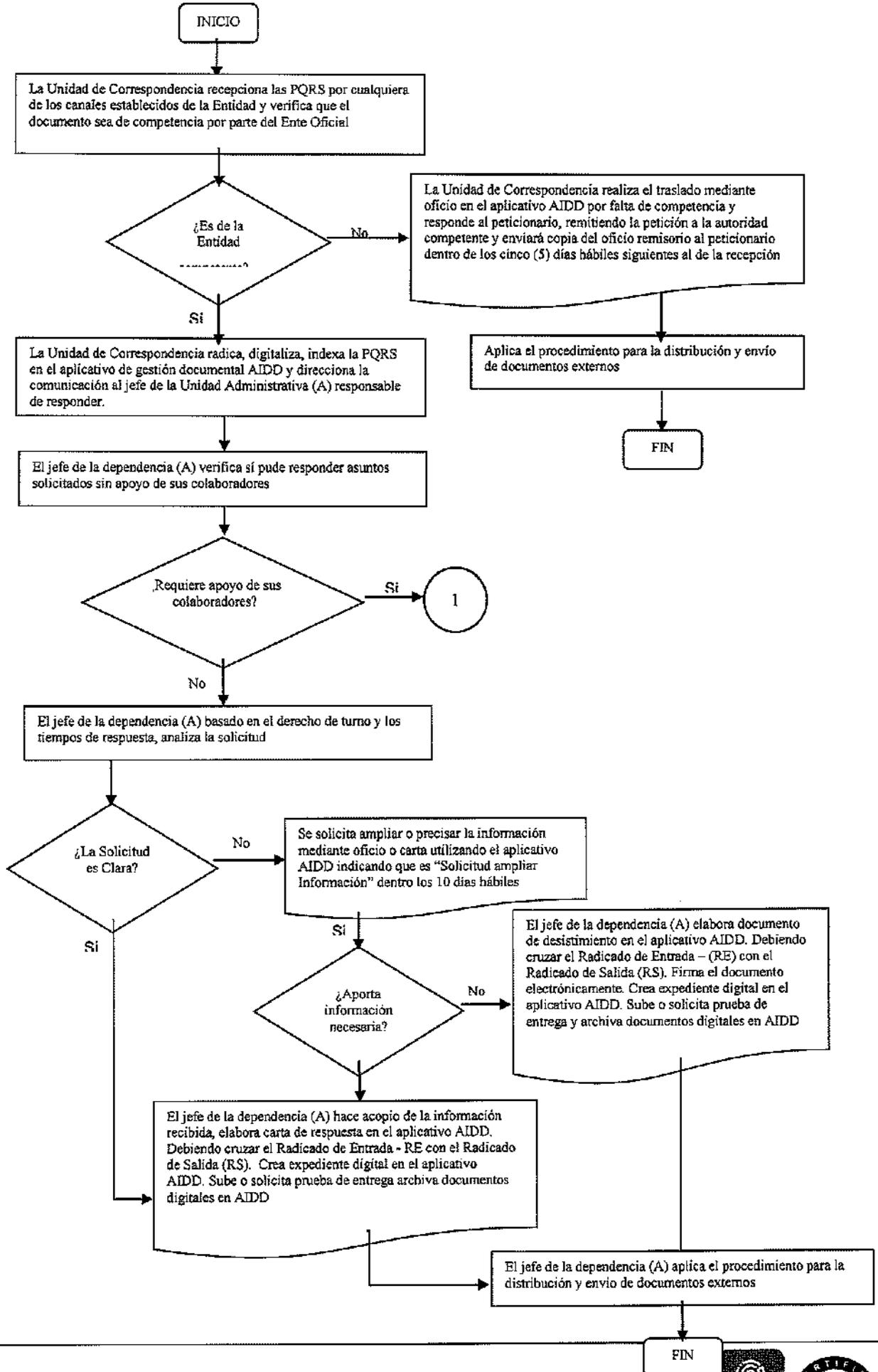
# "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

## GESTION Y TRÁMITE DE PQRS



"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087  
(EI ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1

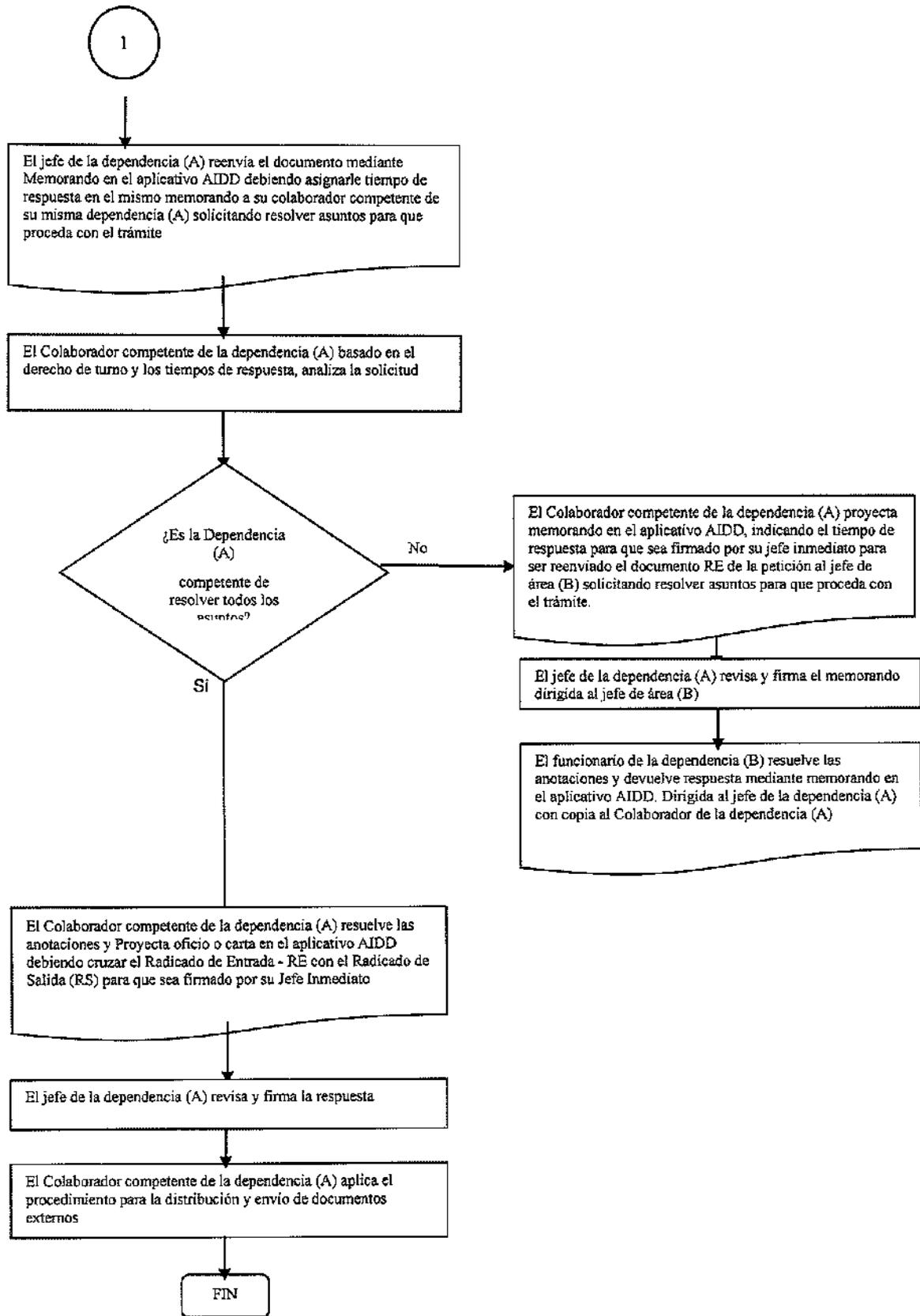


# "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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



"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087

(EI ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

### CAPÍTULO IV DEL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

**ARTÍCULO 10º. Del trámite:** El Jefe de la dependencia entrega el documento al funcionario competente para que proceda con el trámite, las anotaciones de chequeo y control y se entregue el documento a la dependencia respectiva para continuar con el trámite. **El funcionario de la Dependencia basado en el derecho de turno y los tiempos de respuesta, analiza la solicitud, hace acopio de la información necesaria, proyecta la respuesta y entrega al Jefe de la dependencia para revisión, y firma la respuesta.**

#### **Tiempo de respuesta a las comunicaciones internas:**

MEMORANDOS: (días hábiles)

**INFORMATIVO = 0 DIAS**

MEMORANDOS NIVEL ALTO: 1 DIA

MEMORANDOS NIVEL MEDIO: 3 DIAS

MEMORANDOS NIVEL BAJO: 5 DIAS

#### **Tiempo de respuesta a las comunicaciones externas:**

CARTAS COMERCIALES: 15 DIAS

CONSTANCIAS: 10 DIAS

CERTIFICACIONES: 10 DIAS

COMUNICACIONES OFICIALES: 15 DIAS

SOLICITUD DE SERVICIO: 10 DIAS

#### **Tiempo de respuesta a las P – QR – S:**

Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la **PETICION**.
- Quince (15) días hábiles para atender **QUEJAS Y RECLAMOS**.
- Diez (10) días hábiles para contestar **PETICIONES DE INFORMACIÓN**.
- Treinta (30) días hábiles para contestar **CONSULTAS**.
- Quince (15) días hábiles para atender **SUGERENCIAS y ELOGIOS**.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

### CAPÍTULO V DE LA PRODUCCION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

#### **ARTÍCULO 11º. De la elaboración:**

Todas las comunicaciones externas serán elaboradas de acuerdo a lo establecido en la norma **GTC 185 de ICONTEC**. Norma para la elaboración de documentos comerciales. Todas las comunicaciones externas serán revisadas por la Unidad de Correspondencia antes de su radicación ya que deberán contar con los siguientes requisitos en su elaboración por parte de todos los funcionarios de La Entidad que emitan comunicaciones externas.

- Número (referencia)
- Fecha
- Datos del destinatario
- Nombre del destinatario
- Cargo
- Empresa
- Dirección o apartado
- Nombre de la Ciudad
- País
- Asunto
- Saludo
- Texto
- Despedida

Las dependencias de La Entidad tendrán en cuenta las siguientes indicaciones para el envío de las comunicaciones:

- a) Ninguna comunicación debe ser fechada, ni numerada manualmente.
- b) No se deben colocar consecutivos diferentes al del registro oficial, ya que estos causan confusión al momento de dar respuesta y no permiten el encadenamiento de las comunicaciones en el software de gestión documental.
- c) Los anexos deben ser foliados y deben estar en un solo cuerpo con el original de la comunicación. Es responsabilidad de la dependencia remitente que estos lleguen completos a la Unidad de Correspondencia y en el número indicado.
- d) Cuando en una comunicación se utilicen más de dos hojas, se debe conformar un solo cuerpo por cada uno de los juegos correspondientes.
- e) Debe citarse en la parte inferior derecha de la comunicación la cantidad de folios y anexos que los acompañan, según la norma GTC 185.
- f) Cuando la comunicación que se envía es producto de una respuesta a una solicitud registrada, será necesario indicar el número de "radicado de entrada" en el asunto o referencia de la misma.
- g) El sobre debe ser diligenciado por la dependencia remitora. Cuando existan copias de la comunicación dirigidas a otras dependencias o entidades, en la oficina remitora también se elaborarán los sobres respectivos con indicación de los nombres, cargos, entidades y direcciones correspondientes.
- h) La primera copia y sus anexos, si los hubiere, reposarán en el archivo de la oficina remitora, la segunda copia, para el caso de las comunicaciones con destinos externos, reposará en el archivo de la Unidad de Correspondencia.
- i) El contenido del original debe ser idéntico al de las copias.
- j) Las comunicaciones que no cumplan con estas normas, serán devueltas sin excepción a la oficina correspondiente por parte de la Unidad de Correspondencia.

**ARTÍCULO 12º. Del trámite final de las comunicaciones enviadas con destinos externos.** Una vez finalizada la edición y corrección de la comunicación se debe clasificar, imprimir, firmar el original y mínimo una copia y enviarla físicamente a la Unidad de Correspondencia.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1º Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087  
(EI ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

**Parágrafo 1:** Cuando existan más de dos destinatarios y solicitudes de varios temas de diferentes dependencias, el encargado de recepcionar las respuestas por cada dependencia será el funcionario de mayor Jerarquía.

**Parágrafo 2:** El horario de atención para la recepción del documento físico por parte de la Unidad de Correspondencia de las comunicaciones oficiales enviadas con destino externo, se establece hasta las **5:00 p.m.** en jornada, de lunes a viernes. En días hábiles laborales, salvo disposición diferente de la Entidad.

### CAPÍTULO VI DEL REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES ENVIADAS.

**ARTÍCULO 13º.** Registro, radicación, digitalización e indización de las Comunicaciones Oficiales Enviadas. Todas las comunicaciones oficiales que se produzcan para ser enviadas por las diferentes dependencias de la Entidad deberán ser registradas en el software de gestión documental AIDD. Para el efecto, la dependencia remitora será responsable de su contenido y envío a la Unidad de Correspondencia. Las comunicaciones oficiales enviadas deberán contener los siguientes aspectos: en su texto:

- El texto se redactará en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; de preferencia, se expresa en primera persona del plural (nosotros) porque representa a un grupo empresarial, así se trate de un único firmante.
- En las cartas comerciales se utiliza tratamiento de "usted".
- Se tratará un solo tema por carta.
- En las comunicaciones comerciales se omiten los temas personales.
- Es importante que la carta no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
- La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.
- Tipo de fuente a utilizar en las comunicaciones es: Arial, tamaño: 12 preferiblemente.

La Unidad de Correspondencia radicará adhiriendo el código de barras en el documento original y en las copias el número de "radicado de salida" que emite el software de gestión documental, así como la fecha y hora de recibo.

Utilizando los medios tecnológicos instalados en la Unidad de Correspondencia, toda comunicación hasta de 20 (veinte) folios debe ser digitalizada completa, en caso contrario se digitalizarán las dos primeras páginas y la hoja que contiene la firma del remitente. La digitalización se hará a blanco y negro, con una resolución de mínima de 200 dpi y máxima de 300 dpi, el software de captura para digitalizar imágenes deberá tener habilitado el OCR con el fin de facilitar el proceso de Reconocimiento Óptico de Caracteres. Se indexará (se vinculará) la imagen de la comunicación oficial enviada con destino externo con el registro de esta misma en el software de gestión documental.

### CAPÍTULO VII DE LA GESTIÓN EXTERNA DE CORREO

**ARTÍCULO 14º.** La entrega de las comunicaciones oficiales enviadas se realizará a través de un operador de correo oficial debidamente autorizado cuando su destino sea urbano, nacional o internacional o con mensajeros urbanos cuando se requiera. Cuando la importancia o urgencia de la comunicación lo demande, las dependencias remisoras indicarán a la Unidad de Correspondencia el tipo de envío a utilizar por parte del operador de correo.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1º Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087  
(EI ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

### ARTÍCULO 15º. Confirmación de la recepción de las comunicaciones oficiales enviadas.

Bastará para la confirmación de la recepción por parte de los destinatarios de las comunicaciones oficiales enviadas en formato físico, la firma de la persona autorizada para recibirla o la firma del empleado de la empresa de correos oficialmente autorizada, en las respectivas planillas. Una vez recibida la planilla con los oficios tramitados, la Unidad de Correspondencia escaneará e indexará la imagen al registro de salida para tener la prueba electrónica.

**ARTÍCULO 16º. Devolución de Comunicaciones:** Cuando una comunicación oficial remitida sea devuelta por el correo, se remitirá a la dependencia correspondiente para que determine si solicita su reenvío o se archiva. Se dejará constancia de la devolución en el registro de la copia electrónica de la comunicación que la dependencia transfirió a la Unidad de correspondencia.

## CAPÍTULO VIII DE LA COMUNICACIONES INTERNAS

Corresponden a las comunicaciones enviadas y recibidas entre funcionarios o Funcionarios de distintas dependencias de la Entidad por razones del servicio y en desarrollo de las funciones a ellos asignadas.

El control de las comunicaciones internas estará a cargo de las dependencias involucradas en su trámite. Para hacer oficial la comunicación la dependencia remitente la elaborará la comunicación interna (memorando o circular) en el software de gestión documental AIDD, la dependencia receptora sólo la recibirá previa verificación del registro en el mencionado sistema de información.

Cuando las comunicaciones internas sean elaboradas fuera del Sistema de Gestión Documental AIDD, es necesario Imprimir original y copia los cuales serán enviados a la Unidad de Correspondencia para que sean registrados en el sistema.

Estas comunicaciones internas serán identificadas por un codificador único institucional consecutivo que será otorgado y quedará registrado en el software de gestión documental AIDD. Cada año se iniciará una nueva numeración, partiendo de uno, este número será único por cada documento y lo identificará a nivel institucional.

## CAPÍTULO IX DE LA CORRESPONDENCIA PERSONAL

Es la correspondencia que se recibe en la Unidad de Correspondencia a título personal y cuyo contenido interesa únicamente al destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de "personal". Comprende entre otras, documentos bancarios, tarjetas, invitaciones, a excepción de las invitaciones oficiales dirigidas a las autoridades de la Entidad etc. Esta correspondencia no se radica y no genera ningún trámite, ni responsabilidad para la Entidad.

## CAPÍTULO X DEL ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA

**ARTÍCULO 17º.** El software de Gestión de Documental AIDD, será el único medio de archivo electrónico de la comunicación oficial. Una vez finalizado el proceso de gestión, cada dependencia archivará físicamente la correspondencia recibida y enviada de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental de la Dependencia. En la Unidad de correspondencia, las comunicaciones interdependencias se archivará en

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087  
(EL ESPINAL - TOLIMA)



SC6783-1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

medio físico en consecutivo de comunicación interna y en medio electrónica. (Sólo se imprimirá en caso necesario).

**Parágrafo:** No se abrirán carpetas, ni se archivarán los documentos en carpetas con cuyo nombre sea "correspondencia recibida", "correspondencia despachada" o "Asuntos Varios". Se debe archivar los documentos por asunto, tema o contenido según las TRD.

### CAPÍTULO XI DEL CORREO ELECTRONICO

**ARTÍCULO 18°:** CUENTAS DE CORREO OFICIALES. A través del "INSTRUCTIVO PARA USO DEL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL" la Entidad normalizará el uso de esta herramienta.

### CAPÍTULO XII DE LAS FIRMAS RESPONSABLES

**ARTÍCULO 19°.** Las comunicaciones oficiales a destinatarios externos, sólo podrán ser firmadas por los funcionarios o empleados que desempeñen los siguientes cargos:

1. El Rector
2. El Vicerrector Académico
3. El Vicerrector Administrativo
4. El Asesor Jurídico
5. El Asesor de Planeación
6. La Coordinadora del Grupo interno de Trabajo de Talento Humano
7. La Coordinadora del Grupo interno de Trabajo de Gestión Financiera
8. El Decano de cada facultad
9. El Jefe de Registro y control académico
10. El Jefe de Bienestar universitario

**Parágrafo 1°.** Los funcionarios o empleados con delegación expresa en la ley o normas especiales, no se someten a lo estipulado en este artículo.

**Parágrafo 2°.** Los Jefes de Oficina podrán delegar a los empleados a su cargo la firma de actuaciones específicas, mediante acto administrativo debidamente motivado con copia a la Unidad de Correspondencia. El que firma o suscribe una comunicación oficial enviada con destino externo asume una responsabilidad penal y/o pecuniaria.

**Parágrafo 3°.** Las comunicaciones internas serán suscritas por los funcionarios y empleados que ocupen los cargos antes señalados y por los Profesionales y Técnicos.

A través del "INSTRUCTIVO PARA USO DE FIRMAS RESPONSABLES" la Entidad normalizará el uso de esta herramienta

**ARTÍCULO 20°.** La Unidad de Correspondencia, tramitará únicamente las comunicaciones oficiales firmadas por los funcionarios o empleados relacionados en el artículo anterior.





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

### CAPÍTULO XIII DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y DIGITAL DEL ITFIP

**ARTÍCULO 21°.** El Contratista - Prestador de Servicios tiene la obligación y responsabilidad de:

1. Clasificar, ordenar y describir los documentos de propiedad del ITFIP. Conservándolos y custodiándolos, permitiendo su oportuna consulta y préstamo bajo las normas y técnicas vigentes en Archivística y los procesos y procedimientos establecidos por el ITFIP.
2. Velar y proteger la integridad, autenticidad, veracidad, fidelidad, manejo y resguardo de todos los documentos tanto físicos como en medio digital que se encuentren bajo su responsabilidad y que sean de propiedad del ITFIP.
3. Efectuar y mantener al día los respectivos inventarios documentales en el formato FUID y actividades archivísticas (limpieza, expurgo, foliación) del acervo documental que se encuentren bajo su responsabilidad y que sean de propiedad del ITFIP.
4. Utilizar adecuadamente las unidades de conservación (capetas, cajas de archivo) que le sean suministradas y que se requieran para proteger los documentos que se encuentren bajo su responsabilidad y que sean de propiedad de ITFIP.
5. El Contratista - Prestador de Servicios No podrá eliminar documentos sin la respectiva autorización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de ITFIP.
6. Realizar transferencias de expedientes al Archivo Central o Archivos Especializados de ITFIP de acuerdo a los tiempos establecidos por las TRD, bajo las condiciones de clasificación, ordenación, descripción y conservación (Carpetas y Cajas) establecidos por el ITFIP.
7. El Contratista - Prestador de Servicios deberá adoptar las políticas para el manejo de los archivos que imparta el ITFIP, las cuales siempre estarán sujetas a las normas y técnicas que establezca el Archivo General de la Nación y el ICONTEC.
- 8 El Contratista - Prestador de Servicios al terminar su contrato deberá entregar al ITFIP todo el acervo documental debidamente inventariado en el FORMATO UNICO DE INVENTARIOS DOCUMENTALES - FUID y organizado de acuerdo a las normas y técnicas vigentes en Archivística y los procesos y procedimientos establecidos por el ITFIP, tanto físico como en medio digital que se encuentren bajo su responsabilidad y que sean de propiedad del ITFIP.

### CAPÍTULO XIV GESTION DE TRAMITES PQRS –TRAMITES DE SERVIOS OPA

**ARTÍCULO 22°.** Los trámites correspondencia externa; tienen un marco legal que los crea y los vuelve obligatorios para acceder a un derecho, cumplir con una obligación o ejercer una actividad; mientras que los otros procedimientos administrativos (OPA) pueden incluir beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación dependen de la voluntad o potestad institucional.

**ARTÍCULO 23°.** La oficina de atención al ciudadano recepciona las PQRS – TRAMITES Y SERVICIOS – OPA por cualquiera de los canales establecidos de la Entidad y verifica que el documento sea de competencia por parte del Ente Oficial

**ARTÍCULO 24°.** La oficina de atención al ciudadano radica, digitaliza, indexa la PQRS – TRAMITES Y SERVICIOS – OPA en el aplicativo de gestión documental AIDD y direcciona la comunicación al jefe dueño del proceso responsable de responder.

*Ley 1755 de 2015, Artículo 13 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea*





**"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

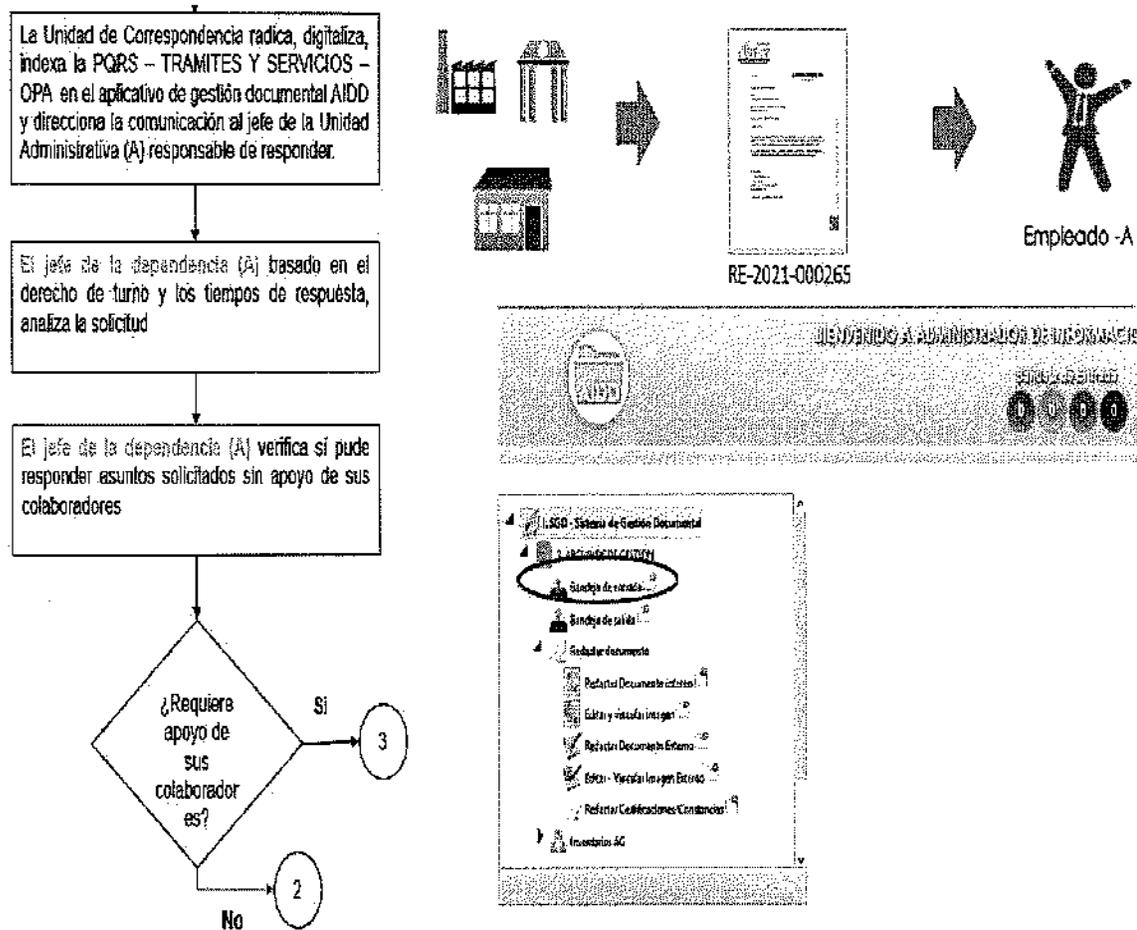
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación."

**ARTÍCULO 25°.** El jefe de la dependencia basado en el derecho de turno y los tiempos de respuesta, analiza la solicitud, verifica si puede responder asuntos solicitados sin apoyo de sus colaboradores, y determina si requiere ampliar o precisar la información mediante oficio o carta utilizando en el aplicativo AIDD indicando que es "Solicitud ampliación Información" dentro los 10 días hábiles

**ARTÍCULO 26°.** El jefe de la dependencia hace acopio de la información recibida, elabora carta de Respuesta de Fondo en el aplicativo AIDD. Debiendo cruzar el Radicado de Entrada - RE con el Radicado de Salida (RS). Crea expediente digital en el aplicativo AIDD. Sube o solicita prueba de entrega archiva documentos digitales en AIDD y aplica el procedimiento para la distribución y envío de documentos externos

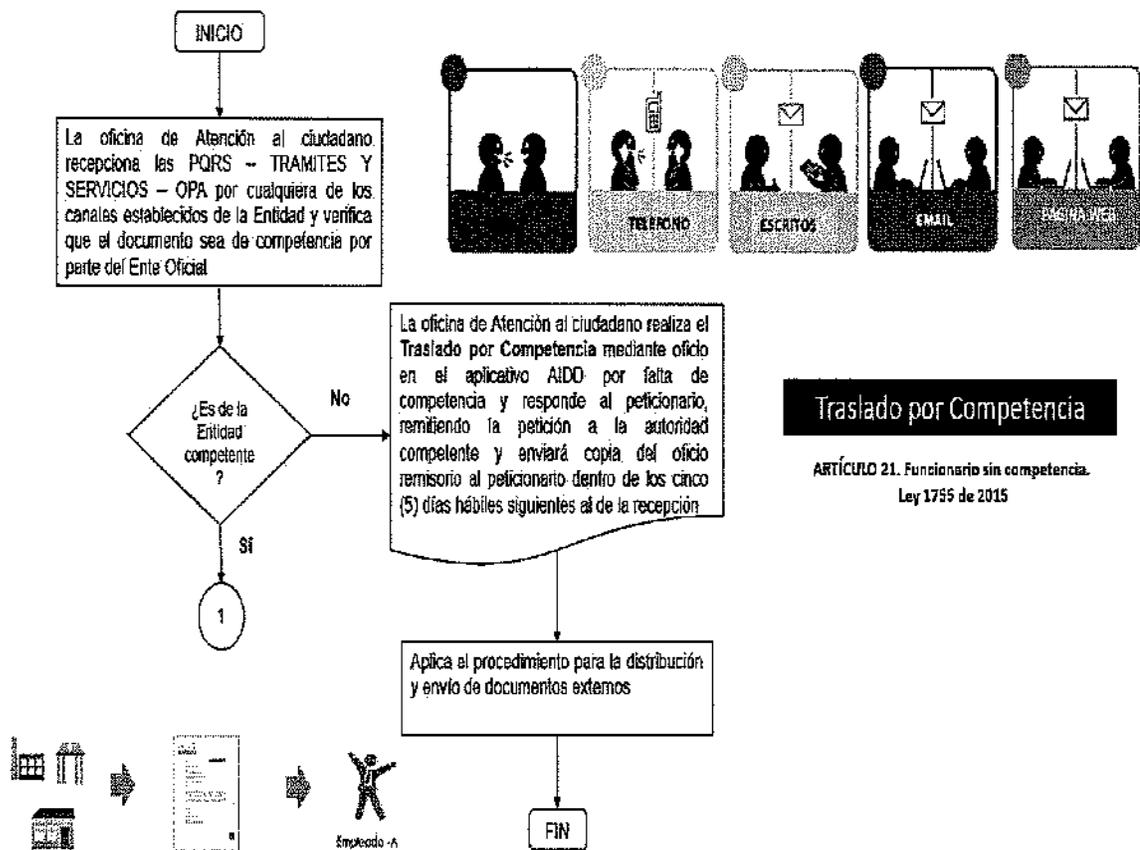


**ARTÍCULO 27°.** Traslado de Competencias: Ley 1755 de 2015, Artículo 21: "Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los



términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

**Parágrafo 1º.** La oficina de atención al ciudadano realiza el Traslado por Competencia mediante oficio en el aplicativo AIDD por falta de competencia y responde al peticionario, remitiendo la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, Aplica el procedimiento para la distribución y envío de documentos externos



**ARTÍCULO 28º. Rechazo de petición por información incompleta y no precisa:** Ley 1755 de 2015, Artículo 17: “Petitionen incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

**Parágrafo 1º.** El jefe de la dependencia elabora documento de Rechazo de petición por Información Incompleta y No Precisa en AIDD. Debiendo cruzar el Radicado de Entrada – (RE) con el Radicado de Salida (RS). Firma el documento electrónicamente. Crea expediente digital en el aplicativo AIDD. Sube o solicita prueba de entrega y archiva documentos digitales en AIDD

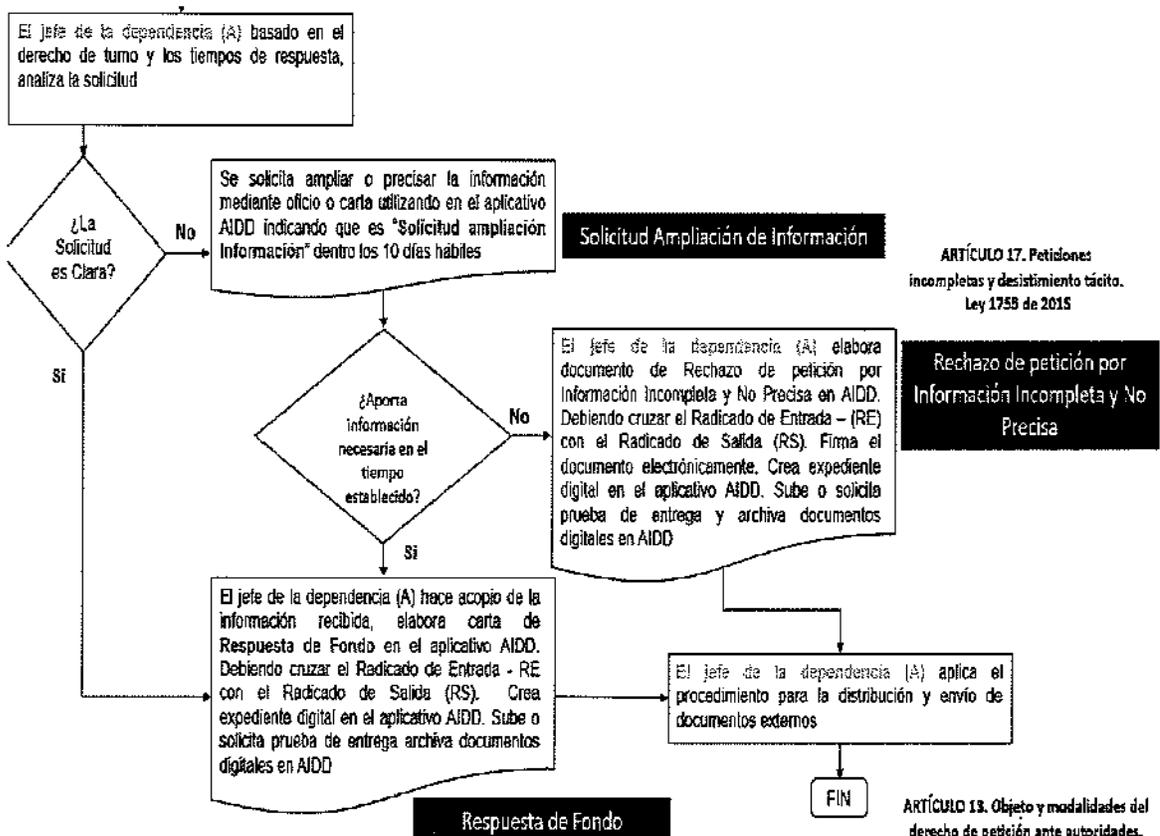
**Parágrafo 2º.** Rechazo de Petición por solicitud Reiterativa ya resuelta: El jefe de la dependencia responde con copia de documento resuelto.

**Parágrafo 3º.** Rechazo de Petición por solicitud Irrespetuosa: Ley 1755 de 2015, Artículo 19. *"Peticiónes irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane"*

**Parágrafo 4º.** Rechazo de Petición por motivo de Reserva: Ley 1755 de 2015, Artículo 25. *"Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.*

*La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella".*



"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087

(EI ESPINAL - TOLIMA)



SC6793-1





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

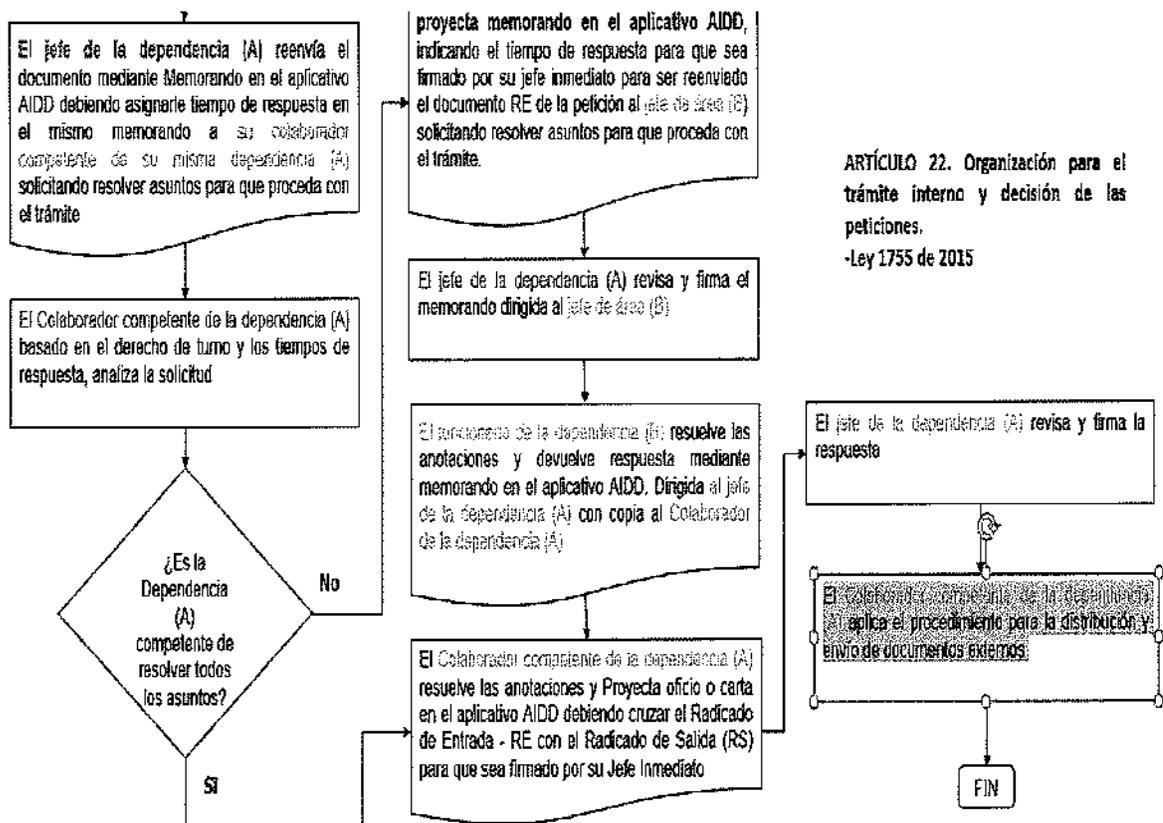
**ARTÍCULO 29°. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones:**  
Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Ley 1755 de 2015, Artículo 22)

**ARTÍCULO 30°.** El jefe de la dependencia reenvía el documento mediante Memorando en el aplicativo AIDD debiendo asignarle tiempo de respuesta en el mismo memorando a su colaborador competente de su misma dependencia, solicitando resolver asuntos para que proceda con el trámite.

**ARTÍCULO 31°.** El Colaborador competente de la dependencia (Secretario) basado en el derecho de turno y los tiempos de respuesta, analiza la solicitud, proyecta memorando en el aplicativo AIDD, indicando el tiempo de respuesta para que sea firmado por su jefe inmediato para ser reenviado el documento RE de la petición al jefe de área solicitando resolver asuntos para que proceda con el trámite

**ARTÍCULO 32°.** El jefe de la dependencia (A) revisa y firma el memorando dirigida al jefe de área (B), El funcionario de la dependencia (B) resuelve las anotaciones y devuelve respuesta mediante memorando en el aplicativo AIDD. Dirigida al jefe de la dependencia (A) con copia al Colaborador de la dependencia (A), El Colaborador competente de la dependencia (A) resuelve las anotaciones y Proyecta oficio o carta en el aplicativo AIDD debiendo cruzar el Radicado de Entrada - RE con el Radicado de Salida (RS) para que sea firmado por su Jefe Inmediato, El jefe de la dependencia (A) revisa y firma la respuesta; El Colaborador competente de la dependencia (A) aplica el procedimiento para la distribución y envío de documentos externos



ARTÍCULO 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.  
-Ley 1755 de 2015





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

### CAPÍTULO XV IMAGEN CORPORATIVA

**ARTÍCULO 33°.** El ITFIP – Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional adoptará mediante Circular Interna las formas para la presentación y el manejo de las comunicaciones que emitan las diferentes dependencias. Los funcionarios autorizados para firmar las comunicaciones oficiales, serán responsables de la aplicación y estricto cumplimiento de las normas aquí establecidas.

**ARTÍCULO 34°.** Adoptar el glosado definido en los acuerdos 060 de 2001 y 027 de 2006 del Archivo General de la Nación, junto con las siguientes definiciones:

**Anexo:** Complemento de un documento, independiente del medio utilizado.

**Asunto:** Hace referencia al tema general de las comunicaciones.

**Carpetas:** Segundo nivel de almacenamiento de los documentos. Un conjunto de carpetas conforma un expediente.

**Clasificar:** Es un proceso basado en el conocimiento de las personas para hacer distinciones muy detalladas de las características de tipos de información.

**Competencia:** Conjunto de funciones atribuidas a un área o persona y el límite legal en que uno u otro pueden ejecutar una acción.

**Competente:** Funcionario facultado para resolver el asunto.

**Comunicaciones oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.

**Copia:** Reproducción exacta de un documento.

**Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

**Destinatario:** Es el funcionario o Área al cual va dirigido el documento (para las comunicaciones recibidas e Internas)

**Destinatario:** Nombre de la persona o Entidad a la que se le envía el documento (para las comunicaciones externas).

**Digitalización:** Es la acción de convertir cualquier tipo de información física (papel, fotografía, dibujo, imagen), a un formato de imagen por medio de un proceso de escaneo, el cual es guardado en una base de datos.

**Documento Interno:** Son todas aquellas comunicaciones que se generan al interior de La Entidad, entre las Áreas adscritas a ella.

**Documento Externo:** Son todas aquellas comunicaciones que genera la Entidad en su relación con entidades externas, naturales o jurídicas.

**Documento Recibido:** Son todas aquellas comunicaciones que ingresan a la Entidad

**Empresa de Mensajería:** Empresa que presta el Servicio de correo y mensajería.

**Expedientes:** En el Sistema de Gestión Documental carpetas virtuales para el almacenamiento y consulta de los documentos.

**Fecha de Origen:** Fecha en la cual se generó el documento en la Entidad remitente.

**Folio:** Es la numeración individual de cada documento

**Funcionario Responsable:** Es el funcionario encargado de la preparación del documento de respuesta, ya que su Área es quien conoce del asunto, se encargará de consultar, compilar, estructurar y entregar para firma definitiva y coordinar el envío de la misma.

**Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

**Índice Dinámico:** Campos parametrizado previamente según el tipo de documento, en los cuales se ingresa información adicional que permite posteriormente hacer consultas con estos criterios.

**Indexar:** Proceso mediante el cual se asocia la imagen al número de radicado generado por el sistema.

**Lote:** Cantidad de documentos digitalizados de un solo radicado.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS: (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 - AA. 087  
(EI ESPINAL - TOLIMA)



SC8793-1





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

**Número de Páginas:** Contempla todas las páginas que trae la comunicación oficial (página principal y anexos).

**Observaciones:** Descripción o datos adicionales que se efectúan sobre el documento según la necesidad, con el fin de brindarle una mayor información al destinatario.

**Planilla de entrega:** Es donde se hace una relación de los documentos a entregar con campos específicos del documento.

**Proyecto AIDD:** Administración de la Información Documental y Digital basado en el Sistema de Gestión Documental.

**Radicación de comunicaciones oficiales.** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un único 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 establece la ley. (Acuerdo No. 060).

**Radicado de Origen:** Número de radicado de salida de la Entidad (Externa) que emite el documento.

**Referencia:** Breve descripción del asunto.

**Remitente:** Nombre de la persona o Entidad que envía el documento.

**Sistema de Gestión Documental AIDD:** Es un software diseñado para apoyar las labores de administración, gestión y control de la documentación recibida, interna y externa de la organización de una forma eficiente, eficaz y menos costosa; manteniendo seguridad e integridad de los documentos. AIDD permite el manejo de los documentos de forma digitalizada, la interacción de múltiples usuarios, así como el trámite y la respuesta en línea a dichos documentos.

**Tipo Documento:** Clasificación del documento.

**Unidad de Correspondencia:** Área de la Entidad encargada de recibir, radicar, distribuir y enviar los documentos a nivel Interno y externo.

**Usuario:** Todas las personas que intercambian comunicaciones a título personal, mensajeros de empresas o mensajeros de servicios postales.

