

MEDISED

**INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO
Y DESARROLLO HUMANO**

NORMA DE COMPETENCIA:

Tramitar correspondencia de acuerdo con procesos técnicos y normativa.

Código: 210602001



Bogotá, agosto 17 de 2023

Registro de Cambios

Versión	Fecha	Elaboró	Revisó	Aprobó	Descripción
1	Agosto 17 de 2023	Marta Yadira Torres Rodríguez	Comité de Apoyo Académico	Proceso SIQ	1ª Versión oficial del Sistema de Calidad.

Contenido

1. Fundamentos de la Sintaxis	5
1.1 Expresión escrita	5
2. Conceptos de ortografía	5
2.1 Letras	5
2.2 Silaba:	5
2.3 Diptongos:	6
2.4 Triptongo:	6
2.5 Hiato:	6
2.6 Acento	6
2.7 Signos de puntuación	6
2.8 Signos de interrogación y de admiración:	8
3. Elementos Básicos de Ortografía	9
4. Uso correcto de Mayúsculas	10
5. Elementos de la gramática	11
5.1 Sustantivo	11
5.2 Adverbio	12
5.3 Pronombre	12
5.4 El verbo	12
6. Redacción de documentos	14
7. Vicios del lenguaje	14
7.8 Arcaísmo:	14
7.9 Sonsonete:	14
7.10 Barbarismo:	14
7.11 Cacofonía:	15
7.12 Extranjerismo:	15
7.13 Hiato:	15
7.14 Idiotismo:	15
7.15 Impropiiedad:	15
7.16 Neologismo:	15
7.17 Pleonismo:	15
7.18 Redundancia:	15
7.19 Solecismo:	15
7.20 Ultracorrección o hipercorrección:	16
7.21 Vulgarismo:	16
7.22 Dequeísmo:	16
7.23 Adequeísmo:	16
7.24 Los Vicios Gramaticales:	16
7.25 Los Modismos	16
7.26 Las Muletillas o Bastoncillos	16
7.27 Ambigüedad:	16
7.28 Monotonía o Pobreza Léxica:	16
7.29 Apócope:	16
7.30 Coprolalia:	16
7.31 Folclorismo:	16
7.32 Laconismo:	16

7.33 Metaplasmo:	16
7.34 Perífrasis:	16
7.27 Queísmo:	16
8. Concepto de empresa:	16
8.1 Las empresas puedan clasificarse según:.....	17
Tipos de estructuras organizacionales.....	17
❖ Estructura organizativa jerárquica	17
❖ Estructura organizativa funcional	18
❖ Estructura organizativa matricial.....	18
❖ Estructura organizativa basada en procesos.....	19
❖ Estructura organizativa circular	19
❖ Estructura organizativa horizontal	20
❖ Estructura organizativa en red	20
9. Concepto de documento:	21
9.1 Clases:.....	21
9.2 Tipos de documentos	21
9.3 Características de los documentos	22
Clases y características de los documentos.22	
9.4 Caracteres de los documentos de archivo	23
9.5 Elementos de un documento de archivo	23
9.6 Importancia de los documentos.....	24
9.7 Clasificación de los documentos	24
Según el Soporte.....	24
Según el Productor o Autor	25
Según su Finalidad	25
9.7.1 Apertura de sobres,.....	25
10. Tablas de retención documental	26
10.2 ¿Cómo se usa una Tabla de Retención Documental?	27
10.3 Estructura de una Tabla de Retención Documental	27
11. Administración de documentos	29
11.1 Pasos para la administración.....	29
11.2 Administración documental	30
11.3 Control:	30
11.4 Principios y normas archivísticas.....	30
11.5 Norma Icontec GTC 185:	31
11.6 Comunicaciones oficiales	31
Formato para la recepción y despacho de documentos	32
Apertura	32
La revisión	33
Radicación	33

Embalaje de los documentos	34
12. Glosario de términos	35
REFERENTES BIBLIOGRAFICOS	36

1. Fundamentos de la Sintaxis

Para la buena comprensión lectora de una persona es muy importantes la sintaxis, ya que forma parte de la gramática del lenguaje puesto que es la unión de palabras, formar arte de una oración donde podemos ver a el sujeto, verbo y predicado.

La palabra que vamos a definir de una oración es el verbo ya que el verbo es una palabra que tiene diferentes modelos esto se puede ver en la coordinación de la gramática.

Un modelo de verbo que podemos encontrar es explícito y tácito, estos expresan acciones y giran o entran alrededor de una oración. El verbo principal deja de serlo si a este le precede un "que, quien, si, mientras, cuando, donde, como". Por lo cual depende de la concordancia.

Por otro lado, los verbos transitivos necesitan al complemento directo para designar una idea completa, mientras que los verbos intransitivos no dependen siempre de los complementos indirectos para designar una acción.

1.1 Expresión escrita

La expresión escrita es una de las denominadas destrezas lingüísticas, la que se refiere a la producción del lenguaje escrito. La expresión escrita se sirve primordialmente del lenguaje verbal.

1.1.1 Etapas de expresión escrita:

- a) Análisis de la situación de comunicación.
- b) Producción en ideas.
- c) Organización de las ideas.
- d) Búsqueda de información.
- e) Redacción de un borrador.
- f) Revisión de reestructuración y

corrección.

- g) Redacción definitiva.
- h) Últimos retoques.

2. Conceptos de ortografía

La dramática que se ocupa de la manera correcta de escribir palabras. El principal uso del idioma es la comunicación para comunicarnos es necesario elaborar mensajes correctamente y comprensible. La disciplina que nos enseña es ordenar en forma lógica que nos ayuda a comunicarnos mejor.

2.1 Letras:

Es cada uno de los caracteres o formas tipográficas del alfabeto, cuya Misión es indicar los sonidos con los que se pronuncias las palabras. Las letras presentan dos clases de sonidos: vocales y consonantes.

Representan sonidos vocales la a, e, i, o, u. Todas las letras del alfabeto se llaman consonantes, porque suenan con las vocales y dejándose oír antes o después.

Aunque el vocablo letras da a entender los caracteres escritos de que se pronuncian en una sola emisión de la voz. En cada sílaba debe encontrarse por lo menos una vocal.

2.2 Sílaba:

Sílaba es cada una de las divisiones fonológicas en las que se divide una palabra. Es la tercer menor división de la cadena hablado (contando como más simples la mora, ver más abajo, y el fonema). (Tradicionalmente se la había definido como "golpe de voz" en una

palabra, definición considerada por los lingüistas como obsoleta e inoperativa).

2.3 Diptongos:

Es la reunión de dos vocales en la misma sílaba que se pronuncian en un solo golpe de voz. ejemplo: aire, causa, aceite, deuda, boina.

2.4 Triptongo:

Es la reunión de tres vocales que se pronuncian en un solo golpe de voz. Ejemplo: limpiáis, acariciéis, averiguáis, buey, miau.

2.5 Hiato:

Es cuando dos vocales van seguidas, en una palabra, pero se pronuncian en sílabas diferentes. Ejemplo: león, aéreo, raíz, feo, peana.

Se utiliza el uso de las mayúsculas cuando:

- Comenzamos un párrafo
- Después de un punto seguido o aparte
- Al escribir nombres y apellidos
- Después de dos puntos
- Los títulos, cargos, jerarquías y dignidades importantes si se refieren a una persona determinada

2.6 Acento

El acento prosódico no siempre aparece reflejado en la lengua escrita, pero cuando lo hace utiliza el signo diacrítico llamado tilde (´), este se utiliza en:

- Las palabras compuestas por dos o más elementos unidos por guion
- Las letras MAYÚSCULAS llevan tilde como las demás.
- Los infinitivos terminados en -eir, -oír llevan tilde.

Tilde diacrítica

La tilde diacrítica sirve para diferenciar palabras que se escriben de la misma forma, pero tienen significados diferentes.

Reglas de uso:

- Él Pronombre personal
- El Artículo
- Tú Pronombre personal
- Tu Adjetivo posesivo
- Mí Pronombre personal

2.7 Signos de puntuación

Los signos de puntuación son señales o marcas gráficas que permiten al redactor estructurar un discurso escrito, al tiempo que le permite al lector identificar las inflexiones del texto, es decir, el modo de entonación y las pausas necesarias que facilitan su comprensión.

Los signos de puntuación cumplen una importante función en la lengua escrita, pues su correcto uso permite comprender de forma coherente y sin ambigüedades el contenido de un texto.

Por medio de los signos de puntuación se estructuran los textos, ordenando y jerarquizando las ideas en principales y secundarias, lo que permite al lector una mejor interpretación, análisis y comprensión del contenido.

a. **El punto:** Es el más simple de los signos

ortográficos. Se divide en varias categorías según su uso:

- b. **Punto y seguido:** Se usa para dividir un párrafo en unidades menores, es decir, en oraciones, cuando éstas expresan una idea completa, cada una de estas ideas deben separarse utilizando un punto y seguido: Me aburro. Me aburro.
- c. **Punto y aparte:** Se usa cuando un párrafo termina porque nos vamos a referir a otro asunto, o cuando consideramos el mismo desde otro aspecto: Don Marcial puso un teclado invisible y abrió los ojos.
Confusas y revueltas, las vigas del techo se iban colocando en su lugar.
- d. **Punto final:** Se utiliza para terminar un texto cuando se ha finalizado el asunto del que se trata. Yo fallecí en aquél entonces, hace ya dieciocho años.
- e. **La coma:** La coma (,) marca una pausa breve dentro de un enunciado. Se emplea para separar componentes de la oración o sintagma, salvo que este precedido por alguna conjugación como y, e, o, u, ni. Por ejemplo, "Andrea llegó de la escuela, hizo los deberes, tomó baño y se durmió".
Se usa para encerrar incisos o aclaraciones y para señalar omisiones. Por ejemplo, "Si vienes, te esperamos; si no, nos vamos".
Separa la parte entera de un número de la parte decimal. Por ejemplo, 3,5 km.

Las locuciones conjuntivas o adverbiales van precedidas y seguidas de coma. Por ejemplo, en efecto, es decir, en fin.

Para separar los vocativos, es decir, las

palabras que se usan para llamar la atención de un interlocutor pueden ser estos nombres propios, apodos o sustantivos asignados, los cuales pueden estar al principio, en medio o al final de una oración como en los siguientes ejemplos (Los vocativos están en letra cursiva):

Perla, por favor dile que se apure. No, Héctor, no es así.

¿Por qué insistes, Manuel?

Antes de las oraciones introducidas por expresiones como: "si", "aunque" y otras semejantes, por ejemplo:

Puedes invitarme, si quieres.

f. **Punto y coma:** Se utiliza para:

Separar oraciones que tienen proximidad por el sentido de lo expresado, por ejemplo: El señor que escribe la presente es caballero; su abuelo fue duque; su bisabuelo estuvo a las órdenes del mismo Cid Campeador.

Para separar oraciones largas que son parecidas y están escritas en serie, por ejemplo: El cielo está oscuro; la niebla asciende de los valles a la cumbre; el castillo del conde no es más que una mancha oscura.

g. **Los dos puntos:** Representan una pausa mayor que la coma, pero menor que la del punto. Se usa en los siguientes casos:

- Antes de una cita textual y como un llamado de atención. Por ejemplo, "Dice el refrán: más vale tarde que nunca".
- Antes de una enumeración. Por ejemplo, "Las cuatro estaciones del año son: primavera, verano, otoño e invierno".
- Tras las fórmulas de cortesía que

encabezan las cartas y documentos. Por ejemplo, "Estimada profesora:"

- Entre oraciones relacionadas sin nexo cuando se expresa causa – efecto o una conclusión. Por ejemplo, "Perdió el trabajo, la casa, el carro: todo por el juego".

h. **Los puntos suspensivos:** Los puntos suspensivos (...) están formados por tres puntos en línea y sin espacio entre ellos. Se emplea en los siguientes casos:

- Al final de las enumeraciones abiertas, con el mismo valor que el etcétera. Por ejemplo, "1, 2, 3, ...".
- Cuando se deja una expresión incompleta o en suspenso. Por ejemplo, "A pocas palabras...".
- Para expresar dudas, temor o vacilación.
- Cuando se reproduce de forma incompleta una cita textual, texto o refrán. Por ejemplo, "Cuando Gregorio Samsa se despertó (...), se encontró sobre su cama convertido en un monstruoso insecto" (Kafka, La metamorfosis).

2.8 Signos de interrogación y de admiración:

El uso de los signos de interrogación (¿?) marca el principio y el fin de una pregunta formulada de manera directa. Por ejemplo, "¿Qué quieres?".

Los signos de admiración o exclamación (!) son usados en los enunciados que expresan un sentimiento o emoción

intensa. Por ejemplo, "¡qué fracaso!", "¡fuera de aquí!". También, en las interjecciones, "¡ay!", "¡oh!".

Cabe destacar que el uso de los signos de interrogación y admiración dobles, es decir, abiertos y cerrados, es exclusivo de la lengua castellana. El uso de los signos de admiración e interrogación dobles se estableció por decisión de la Real Academia de la Lengua en el año 1754. Fue consecuencia de las continuas confusiones de lectura derivadas de la ausencia de elementos gráficos que anunciaran las preguntas o las admiraciones.

Signos de puntuación y auxiliares:

De igual manera que los signos de puntuación, los signos auxiliares ayudan a interpretar un texto, lo cual genera coherencia y permite al lector obtener una mejor comprensión.

Algunos de los signos auxiliares son guion (-), comillas (""), asteriscos (*), diéresis (¨), apóstrofo ('), paréntesis () y corchetes ([]).

a) **Guion:** El guion corto (-) se utiliza para separar palabras o para unirlos, de modo que permite establecer relación entre sílabas o palabras. Cuando una palabra no cabe al final de una línea se separan sus sílabas con guion y se continúa en la línea siguiente. Por ejemplo, arma-rio, luce-ro, ra-tonera.

Asimismo, cuando se necesitan más de dos términos para describir un asunto, se usa guion. Por ejemplo, luso-venezolano, socio-económico, anglo-parlante. Cuando un término de este tipo de estandariza, tiende a

omitirse el guion y se asimila la primera parte como prefijo. Por ejemplo, grecolatino, abrelatas, malcriado, etc.

b) **Comillas:** Las comillas (") se usan para dos funciones esenciales: la primera, destacar una palabra o frase dentro de un texto. La segunda, paracitar palabras de otra persona.

c) **Diéresis:** En la lengua española, la diéresis (¨) es un signo gráfico que permite leer la letra u cuando, a pesar de estar entre la consonante g y las vocales semi-abiertas i y e, debe sonar. Por ejemplo: ungüento, cigüeñal, güiro, lingüística.

En otras lenguas como el alemán o el francés, la diéresis modifica la sonoridad de las vocales de acuerdo a sus propias normas gramaticales.

d) **Apóstrofe:** El apóstrofo (') en español tiene varios usos. Podemos enumerarlos siguientes:

✓ Elidir una letra en la escritura antigua. Por ejemplo, "D' ellos".}

Representar gráficamente la omisión de una sílaba que no se pronuncia en el lenguaje coloquial de determinada región. Por ejemplo "¿Pa' qué tú quieres ese dinero?"; "Ahora sí que quiero nada' en el río".

e) **Paréntesis:** Los paréntesis () sirven para delimitar. A través de ellos, pueden aislarse palabras, frases o párrafos incluso. Esto permite aclarar o aportar alguna información complementaria al texto principal. Por ejemplo, "La

metamorfosis de Kafka (publicada en 1915) es una obra fundamental de la literatura contemporánea". "De no haber sido por José (que había estado presente), nunca hubiera descubierto la verdad".

f) **Corchetes:** Los corchetes ([]) se usan de una forma similar a los paréntesis, pero son menos frecuentes y se ajustan a determinadas salvedades. Se usa corchete para introducir información adicional a un texto que ya está entre paréntesis. Por ejemplo, "El último disco de Violeta Parra (llamado Las últimas composiciones [1966]) fue su obra mejor lograda".

Se usa también en poesía para señalar la continuidad de una palabra o segmento que no cabe en la línea anterior. Por ejemplo, signos.

3. Elementos Básicos de Ortografía.

La Ortografía, como elemento sustentable en la elaboración de documentación, resulta de gran utilidad para producir elementos de calidad en nuestro quehacer diario e institucional. La Reglas de Puntuación y Acentuación. Llevan acento ortográfico: Las palabras agudas terminadas en vocal y en consonantes n, s, o vocal. Ejemplos: Café, compás, león, manatí.

Las palabras graves o llanas terminadas en consonante que no sean: n, s, o vocal. Ejemplos: árbol, cáliz, carácter.

Todas las palabras esdrújulas y sobresdrújulas (se acentúan ortográficamente). Ejemplos: cántaro, húmedo, héroe, últimamente, dígaselo.

Los monosílabos no llevan acento, excepto:

Sí (adverbio de afirmación, nombre, pronombre), para no confundirlo con (si) (conjunción). Ejemplo: ¡Si me dices que sí, vendrás de paseo!

Dé y sé (verbos), para no confundirlos con (de) preposición y (se) pronombre. Ejemplo: Es mejor que Laura te dé la información. Sé muy bien que ella es feliz.

(Él-tú-mí) pronombres para no confundirlos con (el) artículo y (tu-mi) adjetivos. Ejemplo: ¿Tú quieres ir? Eso es para mí. Mi desempeño es el mejor. Tu bolso es lindo.

Más (adverbio), para no confundirlo con más (conjunción) Ejemplo: Quiero más pan, mas no tostado.

La conjunción (o) llevará acento cuando esté colocada entre números, para no confundirla con el 0. Ejemplo: Tengo 8 ó 9 estampas. - Iré hoy o mañana. Aún (adverbio de tiempo) llevará acento cuando sea sinónimo de todavía. Ejemplos:

El yate no ha venido aún al puerto.

Aún no he recibido noticias de su regreso
Me dijo que, el empleo aún no es mío

El documento de confirmación aún no me lo entregan

Aun- no lleva tilde cuando es sustituible por: hasta, inclusive, incluso, también, (ni) siquiera. Ejemplos:

Le votaron tanto socialistas como liberales, y aun algunos de la derecha.

Sus jefes le ordenaron quedarse en el lugar de los hechos, aun en caso de no solicitar su presencia.

El aprendizaje de la Ortografía es indispensable, aun en actividades no referentes a la Lingüística.

Se reunió toda la familia, aun los familiares que se encontraban en el interior de la República.

Aun tampoco lo lleva cuando tiene valor concesivo, tanto en la locución conjuntiva aun cuando, como si va seguido de un adverbio o de un gerundio.

4. Uso correcto de Mayúsculas

Deberán escribirse con mayúsculas:

- La primera palabra de un escrito y la que vaya después de punto y seguido o punto final.
- Todo nombre propio: Pedro Rodríguez, Colombia, Veracruz.
- Los atributos divinos: El Salvador, El Redentor.
- Los títulos y nombre de dignidad: el Santo Padre, el Príncipe Bernardo.
- Los apodos: Chucho —el Rotoll, María Félix, —La Doñall.
- Los cargos importantes, cuando equivalen a nombres propios: el Papa, el Rey. El primer ministro. Etc.
- Las palabras que formen el nombre de una institución: Museo de Antropología, Banco Comercial Mexicano, S.A.

Pobreza de Lenguaje

En el momento en que nos enfrentamos a la tarea de redactar un documento cualquiera que éste sea, es importante elaborarlo de tal manera que se lea y escuche claro, específico, sin redundancia y sobre todo que las palabras de las que hagamos uso no sean repetitivas, esto es dejar de utilizar constantemente las palabras (que, cosa y algo).

Sólo como breviario cultural mencionaremos que, nuestro idioma español es tan basto en su vocabulario, está considerado como uno de los seis idiomas oficiales del mundo, además de ocupar el segundo lugar después del chino mandarín como la lengua materna más hablada.

Por otro lado, el español es el segundo idioma más estudiado en el mundo, después del inglés. Por lo que, esto nos da amplias razones para escribir y hablar adecuadamente nuestro idioma.

Se recomienda sustituir las palabras (que, cosa, algo), por otras que le den mayor precisión al sentido del enunciado. Ejemplos:

- Este documento tiene algo equivocado (incorrecto). Este documento tiene el
- destinatario equivocado.
- Esto es algo cruel (incorrecto) Es una crueldad
- Tener el reconocimiento de las autoridades (incorrecto)
-

Escribir con C, las palabras que terminan en ÁCEA, ÁCEO, ANCIA, CIA, CIO. Ejemplo: cactácea, violáceo, ganancia, violencia, Clemencia, cansancio.

La terminación CIÓN o CCIÓN, se emplea de acuerdo con la palabra de la que se origina tales como: afecto-afección, calefactor-calefacción, ficticio- ficción, atractivo- atracción, contracto-

contracción. Otros Ejemplos: imperfección, putrefacción, destrucción, atracción, mutilación, civilización, población.

Palabras que terminan en SIÓN, Ejemplos: pretensión, precisión, suspensión, decisión, dispersión, expulsión, profesión y revisión.

Se escriben con H las palabras que empiezan con ua, ue, ui. Ejemplos: Huasteco, hueso, hueco, Huichol.

Palabras que empiezan con hiper, hip. Ejemplos: hiperácidez hipergénesis, hipopótamo, hipófisis, hipotenusa.

5. Elementos de la gramática.

5.1 Sustantivo

El sustantivo es una palabra variable con la que nombramos: seres vivos, objetos, lugares, sentimientos o ideas. Por lo tanto, es una palabra muy necesaria, sin la cual nopodríamos distinguir las cosas que nos rodean, tales como: niño (persona), cacerola (objeto), alegría (sentimiento) etc. Gracias a ellos identificamos las cosas que nos rodean.

Clases de sustantivos

Según su significado.

a. **Comunes:** nombran a seres u objetos sin diferenciarlos de otros de su misma especie. Se escriben con minúscula. Cuando nombramos la palabramesa, nos referimos en general a todas aquellas palabras que identificamos como una mesa.

b. **Propios:** nombran a seres u objetos únicos (de forma individual). Se escriben con mayúscula inicial.

5.2 Adverbio

El adverbio modifica directamente al verbo, a un adjetivo o a otro adverbio. De esta manera: al adjetivo sano le correspondería el adverbio sanamente. Las funciones sintácticas del adverbio son, aparte de la de núcleo de sintagma adverbial, las de complemento circunstancial del verbo, las de cuantificador, grado o complemento del adjetivo ("muy bueno", "recién hecho") y las de cuantificador de otro adverbio ("bastante cerca"). Algunos adverbios pueden funcionar como predicados dirigidos hacia un sujeto y junto a una cópula verbal.

Los adverbios más usuales son los siguientes:

- ✓ De lugar --- Aquí, allí, allá, acá, arriba, afuera
- ✓ De tiempo --- Hoy, ayer, pronto, temprano, luego
- ✓ De modo --- Bien, mal, así, despacio, adrede
- ✓ De cantidad --- Mucho, muy, algo, nada, bastante
- ✓ De orden --- Primeramente, últimamente,

finalmente Los adjetivos se clasifican en:

- ✓ Adjetivo explicativo - Le asigna cualidades no específicas al sustantivo. Ejemplo: La tortuga es verde.
- ✓ Adjetivo especificativo. - Es cuando se le da una característica propia al sustantivo Ejemplo: La tortuga es lenta.
- ✓ Adjetivo calificativo. - Asigna cualidades al sustantivo. Ejemplo: El vestido es azul.

5.3 Pronombre

No se puede determinar bien el significado del pronombre, este, sin embargo, sabemos que se utiliza para señalar algo que está muy próximo a nosotros o señalar algo que acabamos de pronunciar o escribir sin hacer mención específica de ello.

Tipos de pronombres

- ✓ Pronombre demostrativo (este, esta, esos, esas, esto...).
- ✓ Pronombre indefinido (algo, nada, alguien, nadie, uno, algún, alguna, algunos...).
- ✓ Pronombre interrogativo (¿qué?, ¿quién?, ¿quiénes?, ¿cuál?...).
- ✓ Pronombre exclamativos (¡qué! ¡cuál! ¡cómo! ¡por qué!)
- ✓ Pronombre personal (yo, tú, él, mí, os...).
- ✓ Pronombre posesivo (mi, nuestro...)
- ✓ Pronombre relativo (que, quien, el, cual...).

5.4 El verbo.

Como señala Andrés Hoyos, "los verbos, o sea aquellas palabras que expresan acciones son el eje alrededor del cual gira cualquier oración. No se puede, por ejemplo, formar una idea completa enunciando un sujeto, como Pedro o como gato; tampoco se trasmite una idea completa con un adjetivo, como azul o pesado (...). Si usted escribe Lluve sus lectores

podemos intuir quién es el agente activo (las nubes), cuándo sucede la acción (en el

presente) y en qué recae el acto de llover (en la tierra)” (Hoyos, 2015)2.

A la hora de revisar sus textos lo más importante es fijarse si está usando los verbos correctamente pues “el verbo [...] es la guía que le permitirá saber si expresa ideas completas y lógicas [...] Tenga siempre presentes los verbos cuando revise sus textos y deténgase en ellos y en la relación que establecen con los demás elementos de la oración” (Hoyos, 2015).

Muchas oraciones tienen más de un verbo. Lo importante es saber cuál es el principal, pues de este dependen las concordancias de género y número del resto de partes de la oración.

Un verbo No es el verbo principal si:

- Le precede un “que, quien, si, mientras, cuando, donde, como”.

Ej: El celular que me entregaron en la oficina. (La frase queda incompleta porque le precede un “que” al verbo principal (entregaron). ¿Qué pasó con el celular que le entregaron en la oficina? No hay complemento, sólo sujeto).

- Está en participio. (ado, ido)

Ej: Terminado el trabajo, se fueron al cine. (Si la frase terminara antes de la coma, no habría acción principal. Terminado el trabajo, ¿qué pasó? Fueron al cine. Entonces el verbo ir es el principal.)

- Está en gerundio. (ando, endo...) No es correcto empezar una oración con el verbo en gerundio. El Gerundio siempre es una acción anterior o simultánea al verbo principal.

Ej: Limpiando el piso se encontró el billete. (Primero estaba limpiando, luego se encontró el billete. La acción de limpiar es anterior a la de encontrar el billete.)

- Está en infinitivo. (ar, er, ir)

Ej: Caminar por la calle es placentero. (Si la frase terminara en “calle” no habría verbo

principal. En esta oración el verbo principal es “es”).

Su función es dar más información sobre la acción del verbo. Puede ser directo o indirecto. Se recomienda que el complemento más corto vaya al lado del verbo principal. Lo importante es, de nuevo, saber cuál es la naturaleza del verbo para estar seguro de usar el tipo de complemento que este requiere.

Los verbos transitivos requieren de Complemento Directo para designar una idea completa. Entre estos se cuentan: hacer, tener, dar, mostrar, entregar.

- **Antecopretérito:** Expresa una acción que se ha efectuado antes de otra también pretérita. Ejemplo: yo había comido, tú habías comido.
- **Antepospretérito:** Expresa una acción que se ha efectuado antes de otra también pretérita. Ejemplo: yo habría comido, tú habrías comido.
- **Modo Subjuntivo:** Tiempos Simples.
- **Presente:** yo ame, tú ames
Pretérito: yo amara, tú amaras.
- **Futuro:** yo amaré, tú amares
- **Modo imperativo:** Para la Academia Española, sólo puede emplearse en

presente y se utiliza para dar órdenes.

6. Redacción de documentos

Redacción Diccionario de la Real Academia de la Lengua Redactar es: "poner en escrito algo, sucedido, acordado con anterioridad." Redactar es un proceso creativo mediante el cual plasmamos en un escrito aquello que hemos pensado e imaginado. Son todos aquellos elementos escritos, redactados y realizados.

Por una persona, puede darse de diferentes maneras y con muchos estilos dependiendo del tipo de información que se quiera describir, del momento, del espacio, del público. Redactar es, en otras palabras, colocar por escrito algo que se vivió o que se quiere contar.

La redacción es parte esencial de la escritura. El término redacción se relaciona con la literatura artística, todo acto de escritura implica redacción siempre y cuando se armen ideas con las palabras o símbolos. La palabra redacción proviene del latín "redigere" y su significado es poner en orden, organizar, por lo cual la redacción podría ser descripta como el acto de poner en orden las ideas, pensamientos, sensaciones o experiencias de una persona.

7. Vicios del lenguaje

Son usos o formas incorrectas de hablar o escribir.

7.1 Por sustitución de fonemas: juimos, jósjoro, nojotros, juyío, güenísimo, agüelo, deligencia.

7.2 Por omisión o adición de fonemas, o por metaplasmos no autorizados: acetar, eletricidadá, dentrar, lamber, mendingar, nadien, enchufle, dijieron, trajieron, alante, pa tras, onde, aonde, amarrao.

7.3 Por adición y sustitución, simultáneamente: agomitar.

7.4 Por omisión y sustitución, simultáneamente: refalar, efaratar.

7.5 Por regularización no autorizada de verbos irregulares: yo sabo, yo cabo, yo apreto, yo forzo, yo renovo, yo degollo, yo conducí, él tradució, yo satisfací, tú satisfaciste, escrito, inscrito. Rompido.

7.6 Confusión de desinencias verbales por analogía: amaríanos, comeríanos, estábanos, fuéranos.

7.7 Anfibología: Consiste en el doble sentido; manera de hablar en la que se puede dar más de una interpretación. Oscuridad en la expresión.

7.8 Arcaísmo: Consiste en una frase o manera de decir anticuada. Ejemplos: ágora = ahora

guele = huele cansamiento = cansancio. Currículum - Currículo-s (correcto)

7.9 Sonsonete: el ruido en la pronunciación. Alterar el correcto sonido de algunas consonantes.

Ejemplo: La "shisha" de "Mulshén" es "zenzazional"

7.10 Barbarismo: pronunciar o escribir mal las palabras o emplear vocablos impropios:

Barbarismos por el empleo de voces extranjeras. Ejemplos: show = espectáculo stop = pare.

Barbarismos por la deficiente construcción de las palabras. diabetis = diabetes, sexto = sexto.

7.11 Cacofonía: en el encuentro o repetición de las mismas sílabas o letras:

o Juana nadaba sola.

o Atroz zozobra.

7.12 Extranjerismo: Consiste en la Voz, frase o giro de un idioma extranjero usado en castellano:

Barman

Best-seller

Bungalow

El number one

7.13 Hiato: Consiste en el encuentro generalmente de las mismas vocales seguidas en la pronunciación:

o De este a oeste.

o Iba a Alcalá.

7.14 Idiotismo: modo de hablar sin respetar las reglas de la gramática.

Déjeme que le diga

Alcanzabilidad

Controlabilidad

Me alegro de que me haga esta pregunta

7.15 Impropiiedad: de palabras con significado distinto del que tienen:

o Es un ejecutivo agresivo - Es un ejecutivo audaz.

o Examinar el tema con profundidad - Examinar el tema con detenimiento.

o La policía incauta dos kilos de droga - La policía se incauta de dos kilos de droga.

o Juan ostenta el cargo de alcalde - Juan ejerce el cargo de alcalde. (correcto)

7.16 Neologismo: Consiste en el abuso de vocablos, acepciones o giros nuevos, puede definirse o Acrocriptografía. (Representación de las figuras de vuelo acrobático.)

o Necesito tu "página web" o por lo menos dame tu "e-mail".

7.17 Pleonismo: Consiste en el empleo de palabras innecesarias:

Escriba el enunciado de forma correcta

Pleonismo

Miel de abeja

Tubo hueco por dentro

Persona humana

Me parece a mí que...

Muy idóneo

Muy óptimo

Volar por el aire

7.18 Redundancia: Consiste en la repetición innecesaria de palabras o conceptos:

Sube arriba y...

Salió de dentro de la casa

A mí, personalmente, me parece que

Lo vi con mis propios ojos

Sube arriba y...

Salió de dentro de la casa

7.19 Solecismo: Consiste en falta de sintaxis; error cometido contra la exactitud o pureza de un idioma: ejemplo:

Dijistes

Lo llevé un regalo

El humo y el calor no me deja trabajar

Le dije de que no entrara

A grosso modo habría

7.20 Ultracorrección o hipercorrección: deformación de una palabra pensando que así es correcta,
o Bilbao - Bilbado. (correcto)
o Inflacción -Inflación. (correcto)
o Périto - Perito (correcto)

7.21 Vulgarismo: dicho o frase incorrecta. Tipos:

Ejemplos: ¿Quién lo inducio al crimen?
Forma Así lo dijieron

7.22 Dequeísmo: Consiste en añadir elementos innecesarios de enlace. ("DE QUE") o Dijo de que se iba - Dijo que se iba. (correcto) o Contestó de que estaba enfermo - Contestó que estaba enfermo. (correcto)

7.23 Adequeísmo: Consiste en eliminar elementos de enlace necesarios. ("DE")
Escriba de forma correcta estas frases
Adequeísmo Corrección
Estoy seguro que vendrá

7.24 Los Vicios Gramaticales: consisten en la mala ubicación de los signos de puntuación.

7.25 Los Modismos modos de hablar propios de una lengua que suelen apartarse en algo de las reglas generales de la gramática. Ejemplos: De vez en cuando, A puño cerrado, Sin pelos en la lengua.

7.26 Las Muletillas o Bastoncillos: Hábito de repetir sistemática e inconscientemente una palabra, frase u oración. Son palabras que algunas personas utilizan para apoyarse, cuando están hablando:

7.27 Ambigüedad: Es la falta de claridad. Oración con doble interpretación o comprensión:

o En la avenida Las Condes venden pañales para "adultos desechables".

7.28 Monotonía o Pobreza Léxica: consiste en el uso reiterado y excesivo de los mismos vocablos

7.29 Apócope: Acortar informalmente una palabra: "Rodri" se compró una "bici".

7.30 Coprolalia: Son las groserías. Coprolalia significa hablar inmundicias. El vicio no es decir las, sino pronunciarlas sin ton ni son o fuera de contexto

7.31 Folclorismo: Abusar con las expresiones típicas de un país: Aquella niña hace mucho que ya "no arrastra la bolsa del pan".

7.32 Laconismo: Brevedad exagerada en las respuestas o en las expresiones en general.

7.33 Metaplasmo: Agregar o quitar un sonido que es propio de una palabra: Ella cumplió "diciocho" años.

7.34 Perífrasis: Rodeo de palabras. Decir mucho para expresar poco.

7.27 Queísmo: empleo inadecuado del "que": No son estas flores que se ven. o fue entonces que yo corrí.

8. Concepto de empresa:

- Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los

factores productivos (trabajo, tierra y capital).

- Terry (1973), define a la organización como el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas.

- Sheldon (1985), considera que es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible. La organización es <la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto= (Andrade, 2005, p. 248).

8.1 Las empresas puedan clasificarse según:

- La actividad económica
- La constitución jurídica
- Titularidad del capital
- De acuerdo a su tamaño

Los objetivos de la empresa. El diseño organizacional implica conocer bien las cadenas de mando, puestos de trabajo, jerarquías y dependencias, así como los diversos departamentos en los que se ordena la compañía.

Los responsables de diseñar la estructura organizativa cuentan en primer lugar con el organigrama de la empresa, pero no sólo eso. En el diseño organizacional, los líderes y altos cargos de la compañía establecen una estructura empresarial que les

permitirá ejecutar las diferentes estrategias de la forma más óptima.

Tipos de estructuras organizacionales

Es frecuente hablar de dos formas de entender la estructura organizacional de una empresa: estructura formal y estructura organizativa informal. La primera se refiere a una forma de organizar la empresa mucho más estandarizada y menos flexible en la que existe una gran claridad en la línea de autoridad mientras que en la segunda, los equipos tienen mayor margen de libertad y con frecuencia dan lugar a proyectos más innovadores. Encuentra el tipo de estructura organizativa que más se adecúa a los objetivos de tu empresa y a la misión y valores de la compañía.

❖ Estructura organizativa jerárquica

La estructura organizativa jerárquica es la base de la mayoría de los organigramas de las empresas. Las jerarquías se organizan con una estructura piramidal, con ejecutivos, directores, gerentes y empleados ordenados de los de mayor rango al nivel más bajo de la cadena. Esta es, por mucho, la estructura más utilizada; con ella se marcan límites claros entre los miembros de un equipo.

En muchas organizaciones se usa la estructura organizativa jerárquica tradicional, a pesar de que hay muchas otras variantes entre las que se podría elegir. Entre ellas hay una estructura circular basada en procesos en la que se

aplica una jerarquía similar, pero vista de manera diferente.

La cantidad de estratos de la estructura dependerá del tamaño y de la complejidad del equipo. La mayoría de las organizaciones tienen cuatro o más, y su estructura se puede ver con un organigrama que abarca a toda la empresa.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Una estructura con dependencias directas.
- Planes claros de carrera profesional.
- Especializaciones dentro de los mismos puestos de trabajo.

Dado que esta es una estructura organizativa universal, el sistema jerárquico puede funcionar bien en la mayoría de los equipos, o tal vez en todos.

Lee: ¿Cuál es la diferencia entre grupo y equipo?

❖ Estructura organizativa funcional

Una de las estructuras de equipos más usadas, aparte de la propuesta jerárquica es la estructura organizativa funcional. En este sistema, los equipos se agrupan según las habilidades y el conocimiento. Entonces, hablamos de una estructura de grupos vertical descendente entre los distintos departamentos que va desde el presidente a los miembros de su equipo y así sucesivamente.

Las estructuras funcionales se organizan con un cuerpo directivo gerencial, o algún

tipo de autoridad única, que supervisa a todos los departamentos.

Si bien estos equipos varían de empresa a empresa, la estructura funcional apunta a brindar lo necesario para desarrollar las habilidades de especialización y a preparar todo para el crecimiento de las organizaciones.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Expertos en campos específicos.
- Responsabilidad del equipo.
- Crecimiento de la organización.

Una función clave de la estructura funcional es la posibilidad de cultivar especialidades en nichos específicos dentro de distintos departamentos.

❖ Estructura organizativa matricial

La estructura matricial es la más distinta a otras estructuras organizativas, ya que no sigue el modelo jerárquico típico. En cambio, esta estructura del equipo está organizada en forma de cuadrícula, y los miembros de los equipos responden a más de un líder. Las relaciones, por lo general, se estructuran como dependencias primarias y secundarias.

En las organizaciones matriciales se aplican estas estructuras para lograr un equilibrio en el equipo directivo y, en definitiva, en el proceso de toma de decisiones.

El sistema que elijas dependerá de la naturaleza de tus equipos y de la estructura de dependencias con que trabajen. El principal beneficio de esta estrategia en particular es que creas una

estructura organizativa equilibrada. Se puede lograr si estableces varias líneas de dependencia de cada trabajador con líderes de diferentes departamentos o divisiones.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Equilibrio entre las distintas unidades de negocios y entre los productos.
- Mejora de la colaboración y las comunicaciones.
- Un equilibrio fluido del liderazgo. Tiende a funcionar bien para los equipos que quieren garantizar que las decisiones no queden en manos de un conjunto reducido de personas sino que, preferiblemente, todos los miembros de los equipos se sientan empoderados como para tomar decisiones.

Lee: 12 consejos para lograr comunicaciones efectivas en el trabajo

❖ **Estructura organizativa basada en procesos**

En una estructura organizativa basada en procesos el énfasis se pone en los diferentes procesos internos en vez de en los departamentos. Al igual que lo que sucede con otras estructuras, también está organizada por jerarquías, y el equipo directivo está conectado con estos distintos procesos.

Este tipo de estructura organizativa de la empresa es la preferida por las organizaciones cuyos procesos prevalecen sobre otros proyectos individuales. Pueden ser procesos nuevos u otros que la organización ya haya implementado.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Eficiencia.
- Crecimiento de la organización.
- Asistencia con muchos procesos diferentes.

Los equipos adecuados para esta estructura tienden a centrarse en los procesos internos y en la eficiencia más que en los proyectos de cara al cliente.

❖ **Estructura organizativa circular**

Si bien son diferentes en cuanto a lo visual, las estructuras circulares siguen la misma organización jerárquica que la mayoría de las estructuras. Los miembros del equipo con cargos más altos se representan en el círculo del centro y los miembros de niveles más bajos, en los círculos externos. Los directores ejecutivos se muestran en el centro del círculo, lo que representa la fluidez de las relaciones que tienen con los directivos de cada departamento.

Esta estructura organizativa totalmente circular mantiene a todos conectados, pero, a la vez, separados en sus propios círculos. La cantidad de anillos de la estructura seguirá creciendo hasta que se hayan ubicado a todas las personas en los niveles a los que pertenecen.

Debido a la naturaleza visual de esta estructura, es más adecuada para los equipos pequeños en los que se quieren incentivar las comunicaciones fluidas.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Comunicaciones más simples.

- Flujo sencillo de la información.
- Relaciones fluidas.

Si bien se diferencia de muchas otras estructuras, esta estrategia moderna puede funcionar bien para las organizaciones con trabajo remoto que necesitan que las comunicaciones entre los líderes y los demás miembros del equipo sean efectivas.

❖ Estructura organizativa horizontal

A diferencia de lo que sucede con la forma triangular de una estructura organizativa tradicional, una estructura horizontal es una red de interconexiones entre diferentes niveles horizontales. En esos niveles se incluyen todos los grados de liderazgo, desde los ejecutivos a los gerentes medios y demás. La diferencia es que solamente hay un par de pasos entre el equipo directivo y los demás equipos, a diferencia de cómo funciona una estructura jerárquica que podría tener muchos niveles entre los ejecutivos y los miembros de los niveles más básicos.

La estructura organizativa horizontal es excelente para equipos que quieren crear redes vinculares centralizadas y unificadas que se asocien con los objetivos comunes. Las conexiones variarán en función de los equipos y de la participación de los ejecutivos. El objetivo principal de esta estructura es generar un equilibrio entre el equipo directivo y los demás equipos interdisciplinarios.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Mayor productividad.
- Objetivos alineados.

- Claridad en la organización.

Si te interesa probar con una estrategia poco tradicional, el método horizontal podría generar un enorme impacto en la productividad y claridad de la empresa.

Define y alcanza los objetivos con Asana

❖ Estructura organizativa en red

En una estructura organizativa en red, la estructura de los equipos se basa en redes asociadas. En principio, es adecuada para organizaciones en las que al trabajo lo deben hacer equipos externos, que tienen instalaciones en distintos lugares del mundo o incluso, que poseen muchos negocios pequeños.

En esta estructura, cada una de las redes se organiza como una entidad separada que se conecta con las demás mediante centros.

Al separar los equipos en centros se puede compartir mucha información dentro de las redes, algo muy diferente a lo que significaba compartir muy poca información en muchas redes sin centralizar. El motivo es que los integrantes del equipo tienen más probabilidades de conocer a los miembros apropiados de cada equipo a quienes conviene contactar dentro del centro; entonces, la información puede fluir sin problemas.

Es ideal para los equipos que buscan lo siguiente:

- Comunicaciones dentro de redes específicas.

- Información clara de contacto.
- Especializaciones dentro de redes específicas.

La estructura organizativa de redes se usa más comúnmente cuando existe una necesidad real. La mayoría de las organizaciones no la aplican a menos que sus equipos ya estén organizados en redes de algún tipo

Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional. Kast & Rosenzweig (1974), definen a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. No obstante, la estructura de un sistema social no es visible de la misma manera que en un sistema biológico o mecánico. No puede ser vista, pero se infiere de las operaciones reales y el comportamiento de la empresa.



Fuente: <https://bit.ly/2dfn4rr> (2018)

9. Concepto de documento:

Un documento es toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades. Es, por lo tanto un testimonio de la actividad humana.

9.1 Clases:

Los documentos pueden ser textuales (manuscritos, mecanografiados o impresos), iconográficos (mapas, planos, dibujos, fotografías, diapositivas, etc.), sonoros (discos, cintas magnetofónicas, discos compactos), audiovisuales (cintas de video, películas cinematográficas), electrónicos (disquetes, CD.ROM, bases de datos, etc.), virtuales (webs, blogs, etc.), y cualquier otra propuesta que el avance tecnológico pudiera plantear en el futuro.

9.2 Tipos de documentos

Comerciales para identificar o demostrar que clase de comercio es:

1. Factura
- 2.- Orden de compra
- 3.- Remito
- 4.- Recibo
- 5.- Nota de débito
- 6.- Nota de crédito
- 7.- Cheque
- 8.- Pagaré
- 9.- Nota de crédito bancaria o boleto de depósito

Para establecer comunicaciones:

1. Carta
2. Memorando

3. Circulares
4. Constancias
5. Informes
6. Actas.
7. Encontramos también cartas de invitación y correos electrónicos.

9.3 Características de los documentos

Con el propósito de orientar la descripción que caracteriza como tal a un documento de archivo, se deben considerar aspectos de su naturaleza intrínseca, que no son otros que los referidos a características que los agrupa según su aspecto formal, de contenido estructural y persona o entidad que las produce.

Características de orden externo e interno.

a. Características Internas: aquellas que hacen parte de la esencia del documento y que están implícitas en él. Las más comunes son:

Entidad Productora: hace referencia a la persona —autor— o empresa que expide el documento, registrado, por lo general, en el membrete o como remitente de este. Esta característica se hace presente tanto en el sector público como en el privado.

Orígenes Funcionales: se refiere a su función, cargo o trámite que motiva la elaboración y producción del documento. También se le denomina función facilitativa, ya que, apoya la ejecución de una actividad y sirve de soporte a una respuesta o inquietud. En caso que se requiera su descripción detallada se denomina: Función sustantiva.

Fecha y Lugar de Producción: señala con precisión el origen del documento en tiempo y espacio, es decir: día, mes y año; así como, la ubicación de su origen o realización.

Contenido sustantivo o substancial: se refiere específicamente al cuerpo o contenido del documento de una manera amplia y detallada.

b. Características Externas: son aquellas características que no dependen del cuerpo del documento, sino que son parámetros que hacen que éste se realice de determinada manera, y se pueden clasificar de la siguiente forma:

Clases y características de los documentos

Clase: se refiere al tipo de mensaje que se desea transmitir en el documento, por ejemplo el contenido textual y no textual.

Textual: sus contenidos están escritos en el papel.

No Textuales: en algunas ocasiones pueden contener escritos, pero la diferencia radica en que se elaboraron para ser interpretados visual, auditiva e incluso manualmente; por ejemplo: los documentos informáticos, fotográficos, gráficos, sonoros, mapas y planos.

Tipo: se refiere al motivo que genera la creación del documento y la entidad misma que lo emite; por ejemplo: cartas, memorandos, circulares, informes y destinación. Se requiere aplicación de las normas técnicas.

Forma: señala específicamente su contenido en original y copia. Se debe identificar el original con alguna clase de marquilla, en algunos casos se emplea la mención N/A, que significa no aplicable, con el ánimo de que no sea empleado para el trámite, sino que lo conserve el primer interesado.

Formato: refleja la presentación en físico del documento dependiendo su clase, por ejemplo: Los textuales se organizan por legajos, cajas, libros, entre otros; los no textuales, como son las imágenes y los sonoros, se organizan en cintas, microfilms, Cds, etc.

Cantidad: hace referencia al número de ejemplares del documento.

9.4 Caracteres de los documentos de archivo

Son aquellos principios que deben conservarse en los documentos como parte de la legalidad, importancia y veracidad que los identifica.

Carácter Seriado: se conoce por este término a la generación del documento uno a uno, y como producto de acciones repetitivas; por ejemplo: las actas, los acuerdos y resoluciones, los cuales están encaminados a funciones específicas.

Carácter de Unicidad: este indica que cada documento en su producción es único y no hay más ejemplares idénticos, ni publicaciones. Las copias deben ser tenidas en cuenta como un documento más que cumple con las condiciones necesarias para trámites determinados, por esta razón no rompe este carácter.

Carácter de Objetividad: como su nombre lo indica, el documento debe cumplir con el "objeto" o con la actividad institucional o personal para la cual fue diseñado, no debiendo dar paso a apreciaciones subjetivas en su contenido. Como muestra de esto, en la mayoría de los documentos se anota el asunto o la referencia, y en algunos, como en el caso de los contratos, el mismo título indica la descripción precisa y orienta su contenido específicamente a lo que persigue.

Integridad: el documento bajo ninguna circunstancia puede ser alterado en su forma interna ni externa, por esta razón es necesario que sus especificaciones sean lo suficientemente precisas y claras, para que de esta manera, se proteja de modificaciones.

Interrelación: de ninguna manera un documento con carácter archivístico cumple una función aislada de actividades registradas en otros documentos; todo lo contrario, actúa como una pieza de un conjunto, e interactúa con los demás. Por ejemplo: si en las bodegas de un almacén se genera una devolución, se afecta otra área con estos documentos; es decir, si contabilidad registra en documentos las acciones, pero a su vez, determina que la situación se presentó por negligencia de un funcionario en el desempeño de su cargo, puede realizarse una notificación hacia la gerencia y repercute el área de Talento Humano, que seguramente tomará medidas y se manifestará mediante la expedición de un memorando.

9.5 Elementos de un documento de archivo

Se definen como aquellas características que hacen posible la clasificación de un documento para que este pueda ser

archivado según sus especificaciones, por ejemplo.

Estructura: constituye los datos específicos que conforman el documento y que lo hacen diferente de los otros; por ejemplo: fecha, destinatario, saludo, cláusulas, despedida, contenidos, anexos y firmas.

Contenido: se puede describir como el mensaje interno o la actividad específica que desea expresar y transmitir la institución o persona.

9.6 Importancia de los documentos

El documento es el principal elemento de un archivo, ya que contiene información que puede ser requerida posteriormente, debido a la necesidad que tiene la empresa para el desarrollo de su gestión, objetivos y, sobre todo, para el servicio al cliente interno y externo, ya que la información que contienen los documentos permite tomar decisiones basadas en antecedentes.

Los documentos permiten que las actividades propias de una empresa se puedan ejecutar adecuadamente en cada una de sus áreas, y una vez cumplida la función, constituyan un archivo sujeto a las disposiciones legales. Por ello, se hace oportuno mencionar los aspectos más significativos del papel que cumple un documento, como elemento clave que resalta su importancia:

- Transmiten información y sirven como evidencia de las gestiones desarrolladas a través de sus diferentes formas de soporte, en ejercicio de las funciones administrativas.

- Constituyen un medio de comunicación e interacción humana.
- Sirven de testimonio a las gestiones administrativas que lo requieran.
- Intervienen directamente en el proceso de la toma de decisiones.

9.7 Clasificación de los documentos

Los documentos de archivo se clasifican según la función que cumplen, y el impacto que buscan generar en el destino o destinatarios; su principal objetivo radica en la rápida y efectiva localización de la información que contienen, a partir de los conceptos que los agrupa como reflejo de sus funciones generales, lo que les concede una estructura jerárquica y lógica.

Según el Soporte

Se clasifican por sus características físicas y condiciones de conservación, así:

Textuales: esta clase de documentos son los que más se utilizan en las empresas, algunos ejemplos de ellos son los manuscritos como; memorandos, circulares, cartas, informes.

Gráficos: permiten visualizar de manera rápida la información, y el modelo empleado depende de la actividad o requerimiento específico. Los más utilizados son los mapas, dibujos y planos.

Imagen: reflejan y/o evidencian la información plasmada en textos o gráficos, por lo general, se realiza a través de cuadros, fotografías y diapositivas, entre otros.

Cinta: son aquellos medios audiovisuales que buscan, de una manera dinámica, motivar, plasmar y captar la atención de una o varias personas, como los videos,

pizarrón magnético, microfilm, cintas magnéticas, entre otros.

Otros Soportes: entre ellos se mencionan algunos como los discos duros, material óptico y sellos.

Según el Productor o Autor

Se refiere a la empresa o persona que elabora el documento y la función a la cual se destina. Se clasifican en

Documento Público: son los documentos producidos o recibidos por un funcionario o ente del estado, es decir, aquel instrumento que se tramita ante un funcionario público, que cumple una función que atañe directamente al Estado y tiene carácter representativo.

Documento Privado: son aquellos documentos producidos o recibidos por entidades privadas o personas naturales.

Según su Finalidad

Cuando los documentos tienen una función con un objetivo que deben cumplir, pero que considera la circunstancia que hace que se genere la información que esté soportando. Su correspondiente clasificación.

9.7.1 Apertura de sobres

Para abrir los sobres se utilizan tijeras y se cortan por el lado derecho del sobre, colocando de frente. Luego se procede a comparar:

- La fecha que trae el documento con la impresa por el correo en el sobre. Si son muy distanciadas, es prudente adjuntar el sobre al documento con un gancho de plástico.

- La firma manuscrita del remitente, si no aparece el documento no tiene validez y debe devolverse.

- La dirección del remitente; si no la trae el documento debe registrarse manuscrita en la parte inferior de la hoja.

La inclusión de anexos u otro documento, si falta o sobran anexos, se debe informar a la empresa remitente; si el mensajero está presente, se devuelve la comunicación.

Radicación

Se hace con el sello radicador de correspondencia, éste puede ser manual o eléctrico. Se imprime en la parte superior derecha del documento (Norma GTC 185, Zona 3). No debe cubrirse la información que trae la comunicación. Los datos que contiene el sello pueden ser los siguientes:

☐ No. De Orden: Se imprime con un numerador. Es consecutivo y se empieza por 0001 al iniciar cada año.

☐ Fecha de Recibido: La correspondencia que llega, debe registrarse diariamente; se imprime la fecha del día en que se realiza el registro. Si se cuenta con un reloj radicador eléctrico, éste imprime fecha y hora del recibo en forma automática.

☐ Pase a: Se escribe el nombre o código de la dependencia destinataria del documento.

Ciclo vital de los documentos

El ciclo vital de los documentos se puede definir como las etapas o ciclos que atraviesan los documentos desde su proceso de creación hasta su disposición final, siendo esta su eliminación o su conservación permanente. Esto se debe llevar a cabo con base en los criterios

establecidos desde su creación por cada entidad o los valores adquiridos con el transcurso del tiempo, teniendo en cuenta los valores primarios y secundarios de cada documento (valor primario es cuando el documento es de utilidad para la administración y valor secundario es el que pueden tener para la investigación histórica).

La teoría del ciclo vital de los documentos fue planteada en el año de 1947 por una comisión norteamericana al darse cuenta de los grandes volúmenes de información que poseían y lo complejo que era el tema de la localización de los documentos no solo en su organización sino también en la mayoría de las entidades tanto públicas como privadas alrededor del mundo.

10. Tablas de retención documental

- La aplicación y uso de instrumentos archivísticos en las actividades relacionadas a la gestión documental de tu empresa, garantiza el aumento de los niveles de eficacia y de eficiencia, así como la consolidación del control sobre la información y la seguridad de la misma. Por ello, en este caso, te explicaremos las funciones centrales y las ventajas que tiene el uso de las Tablas de Retención Documental o TRD.
- Tipifica los documentos.
- Determina el tiempo de permanencia del documento desde su creación hasta su disposición final.

10.1 ¿Cuáles son las funciones básicas que integra el uso de las Tablas de Retención Documental?

- Facilitar el manejo de la información y de los archivos generados y recibidos en la empresa.

- Racionalizar la producción documental, su manejo y alcance.
- Garantizar la correcta selección, categorización y organización de la información.
- Garantizar la conservación de los documentos por relevancia y utilidad empresarial.
- Regular la transferencia de los documentos a lo largo de las fases y ciclos de vida de los mismos, dentro del proceso de gestión documental.
- Organizar con bases administrativas, la información y las actividades documentales.

El uso de las Tablas de Retención Documental garantiza el correcto manejo de la información, influyendo en los procesos administrativos y de gestión empresarial. Por lo tanto:

- Permite el manejo integral y controlado de la información.
- Facilita los protocolos de organización de los documentos.
- Controla la producción y la tramitología documental.
- Identifica funciones organizacionales a partir de la información.
- Permite la identificación de los documentos que pueden ser útiles en los procesos de gestión administrativa.

10.2 ¿Cómo se usa una Tabla de Retención Documental?

Las Tablas de Retención Documental son un documento plantilla en el que se especifica el manejo y categorización de los documentos.

Para poder empezar el diligenciamiento de la tabla es necesario realizar una revisión, evaluación, organización y descripción de los documentos, con el fin de asignarlos correctamente en las series establecidas.

Para ello se ejecuta:

1. Revisión y análisis preliminar de la empresa, estructura organizacional y nivel de producción documental.

2. Análisis y categorización de la información.

3. Elaboración de la Tabla de Retención Documental.

De igual modo se requieren insumos e información básica para la realización de las tablas, como lo es:

- Creación de dependencias y cargos.
- Creación de cuerpos colegiados y grupos de trabajo.
- Cambios en la estructura organizacional (organigramas).
- Creación de cargos.
- Creación de sedes, manuales y procedimientos.

10.3 Estructura de una Tabla de Retención Documental

Archivo General de la Nación
FORMATO DE TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

ENTIDAD PRODUCTORA: _____ HOJA: DE: _____

OFICINA PRODUCTORA: _____

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN		Disposición final					PROCEDIMIENTOS
		Archivo de Gestión	Archivo Central	CT	E	M	S		

CONVENCIONES:
 CT = Conservación Total
 E = Eliminación
 M = Microfilmación
 S = Selección

Firma responsable: _____ Jefe de archivo

Fecha: _____

Antes de revisar la estructura debes saber que el Archivo General de la Nación (AGN) estableció un formato estándar de Tabla de Retención Documental (que es el mismo que revisaremos), sin embargo, las entidades de orden privado también pueden hacer uso de ella, e incluso agregarle campos (nunca quitarle).

La estructura general de las TRD se compone de una serie de elementos que permiten detallar la disposición y las especificaciones de cada documento, así que presta atención.

- **Código:** especifica la ubicación y la familia a la que pertenece el documento.
- **Serie y tipos documentales:** permite identificar el tipo de documento y la categoría a la que pertenece, por ejemplo:

Fase II

4. Después de haber elaborado la Tabla de Retención Documental (TRD) proceda aplicar el proceso de Ordenación Alfanumérica en las carpetas correspondiente y caja de archivo.

5. Conservación de documentos: en este punto usted deberá realizar limpieza del documento, es decir, retirar ganchos metálicos, grapas, entre otros.

6. Bajo el principio de Orden de Originalidad proceda a realizar la foliación de archivo correspondiente a cada expediente.

7. Después de haber terminado los procesos de organización de los documentos de archivo proceda a ubicar los expedientes en cada una de las cajas de archivo de acuerdo al Tablas de Retención Documental.

Tome fotografía del proceso como evidencia de este.

Serie: administrativa.

Tipo: acta, acuerdo, resolución.

Retención y disposición final: establece el ciclo de vida del documento y su ubicación de manejo, la cual puede ser: archivo de gestión, archivo central o archivo histórico (si aplica).

Soporte: si el documento está en físico o en electrónico

Procedimiento: descripción de lo que se realizará con el documento una vez haya cumplido su ciclo de vida.



11. Administración de documentos

Dentro de la gestión de archivos y documentos, la administración es entendida como un proceso secuencial de acciones y operaciones lógicas, necesarias en su aplicación y seguimiento, con el fin de generar resultados óptimos en la recepción, registro, entrega, alistamiento y distribución de las comunicaciones en toda estructura organizacional.

De acuerdo con el proceso de maduración social a lo largo de la historia del hombre, gracias a la conceptualización y lineamientos de la administración se lograron formas de organización asociativa, en donde la asignación de responsabilidades y jerarquización del direccionamiento, facilitaron el desarrollo de procesos interactivos que orientaron progresos en la obtención de resultados esperados, dando origen a fases bien estructuradas de planeación, organización, direccionamiento y control de recursos disponibles, hecho incuestionable, de aplicación directa en la administración documental.

11.1 Pasos para la administración

Todo proceso para la administración de comunicaciones oficiales, se encuentra bien estructurado en un conjunto de pasos o etapas que resultan necesarios como plena garantía para la realización de esta actividad, con el fin de simplificar el trabajo, mediante las orientaciones entregadas en este paso a paso, a manera de principios, métodos y procedimientos que van a facilitar una gestión documental rápida y segura.



La Planificación: radica en un proceso lógico para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo determinados formas de acción. “metas” y “objetivos”. Los objetivos definen los pasos a cumplir para lograr las metas de las propuestas.

La Organización: se utiliza para distribuir las responsabilidades entre los integrantes del equipo de trabajo, para establecer y reconocer las relaciones y vínculos necesarios.

La Dirección: es la ejecución de los planes,



la motivación, la comunicación; es decir, la etapa en la que se orienta al personal y los recursos.

11.2 Administración documental

Se entiende por administración documental el proceso de elaboración de documentos, debidamente planeados y organizados a partir de una normatividad existente, como respuesta a una solicitud o trámite de comunicaciones internas y externas de una empresa, las cuales soportan el proceso administrativo y apoyan la exactitud de la toma de decisiones.

11.3 Control:

Es la verificación que se debe realizar, apoyándose en herramientas que permitan la comprobación, ilustración y soporte de los contenidos del documento y su estructura, la cual debe estar acorde con la función que persigue y sujeto a las disposiciones legales. De acuerdo con ICONTEC, (2009) en la Guía Técnica Colombiana, las normas a tener en cuenta en la elaboración del documento según su clase, son: la ley 594 de 2000 que estipula los requisitos documentales para la conformación del archivo y el acuerdo 060 de 2001; este último plantea la revisión detallada de sus datos desde el comienzo de su elaboración, la estructura según la comunicación que se esté construyendo

hasta su destinación final y la responsabilidad de quienes intervienen, firman y se interesan en la comunicación. Finalmente, con la ISO 9001 de 2008 donde se explica el documento como soporte, como registro, como una acción correctiva y preventiva y como un informador de novedades.

De acuerdo con la normatividad vigente, el control no se ejerce solo a través de una dependencia o a través de una persona,

sino que también se apoya en el uso de instrumentos de carácter tecnológico, como por ejemplo el reloj radicado, sellos secos, húmedos, hologramas, tintas y detectores de seguridad en general.



11.4 Principios y normas archivísticas

Los archivos y centros documentales han venido aumentando su participación, causado por la gran necesidad de información requerida por los diversos usuarios; esto ha traído como consecuencia la definición de requisitos y procedimientos que estructuren el análisis documental, tomando como referente organizacional las especiales características de cada documento y la instauración de un adecuado método de archivo, dando origen a las normas y principios de archivística como instrumento regulador que garantice el intercambio de información, y facilite el régimen requerido para la administración documental; aplicando, además, procedimientos técnicos en la recepción y despacho documental.

Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001: norma establecida para orientar la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por las unidades de correspondencia de las entidades públicas y privadas, o aquellas privadas que cumplen funciones públicas, instituyendo pautas que hagan efectivo su cumplimiento

bajo los principios que rigen la administración pública.

11.5 Norma Icontec GTC 185:

El propósito de esta norma es el de brindar herramientas a las empresas para que le faciliten la gestión de los documentos. Busca contribuir con la disminución del tiempo y costos sin dejar de lado la calidad. Esta norma aplica tanto a las entidades gubernamentales como al sector privado, con el fin de orientar sus procesos archivísticos hacia una gestión de mejoramiento continuo, haciéndolo cada vez más competitivo.

El primordial objeto de la Norma Icontec GTC 185, es el de plantear una serie de recomendaciones para la elaboración de los diversos tipos de documentos que generan las organizaciones. Teniendo en cuenta que, su enfoque es el de facilitar la proyección de una apropiada imagen corporativa, al establecer una vinculación directa entre la norma prescrita y todo el personal involucrado en la generación de documentos institucionales.

La norma hace especificaciones orientadoras sobre los diversos documentos, en aspectos relacionados con su estructura y aplicabilidad. Algunos documentos referenciados dentro de esta normatividad son los siguientes.

- Carta comercial comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre entidades y personas naturales; igualmente en las relaciones entre las empresas y sus empleados.

- Circular: comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido dirigido a un grupo específico.

- Memorando comunicación escrita que se emplea en las empresas para tratar asuntos internos.

- Actas administrativas documento escrito que tiene lo sucedido, tratado o acordado en una reunión o situación específica.

Informe administrativo: documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, relativos a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos

11.6 Comunicaciones oficiales

Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado; estas comunicaciones generan como soporte una serie de documentos, y lo hacen tanto en el ámbito institucional interno como en el externo.

- Son todas aquellas comunicaciones de carácter oficial de las entidades públicas o privadas, donde se manejan controles y procedimientos establecidos.

El procedimiento inicia con la recepción de comunicaciones oficiales internas en cada dependencia, y termina con la revisión respectiva; pero no sin antes haber realizado la correspondiente actividad archivística y su registro en la planilla de distribución. Esta ordenación se estructura mediante la identificación asignada con la ayuda de códigos, según la dependencia y de forma consecutiva en la Tabla de

Retención Documental, permitiendo así realizar seguimientos pertinentes. Estas comunicaciones internas derivan en las denominadas comunicaciones oficiales.

✚ Aquellas que ingresan a la empresa, las cuales deben ser revisadas para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente; si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo

✚ Comunicaciones oficiales enviadas

Aquellas en soporte físico. Contiene el documento original y máximo dos copias del mismo. El original se remite a su destinatario final, realizando el debido procedimiento establecido por cada entidad correspondiente. El objetivo primordial con estas comunicaciones al desarrollar las actividades estructuradas, es el de distribuirlas mediante el uso adecuado de procedimientos normalizados, de manera que, su destino sea alcanzable de manera segura y oportuna.

Formato para la recepción y despacho de documentos

Es el conjunto de operaciones de verificación y control que realiza una entidad pública o privada en la admisión despacho de documentos, su aplicación se realiza tanto a la documentación interna como a la externa.

El formato es el establecido por la empresa en lo que tiene que ver con la admisión o despacho de documentos, debiendo cumplir con los siguientes pasos.

Recepción: consiste en recibir las comunicaciones oficiales provenientes de diferentes entidades y diversos medios, tanto físico o directo, como magnético o indirecto. La comunicación física o directa es entregada por la persona interesada en una unidad de correspondencia, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La comunicación está dirigida a la empresa o a un funcionario.
- Se trata de comunicación oficial.
- El sobre debe estar correctamente marcado.
- La recepción de comunicación indirecta, es la que ha sido enviada por correo o medios electrónicos. Esta forma de recepción debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:
- El asunto debe ser competente a la dependencia que va dirigida.
- Debe ser firmada.
- Debe tener fecha actualizada.
- En la comunicación se cita el domicilio del remitente.
- Los anexos deben estar completos.

Clasificación: Este paso consiste en separar los documentos en el momento que se reciben; según el tipo de comunicaciones, estas se dividen en dos grupos:

Comunicaciones personales: Según el artículo 2 del ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (2001): "son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario". Estas no generan trámites para las instituciones.

Apertura: Este paso consiste en abrir el sobre o el empaque de las comunicaciones

oficiales para verificar el contenido del documento y el de sus anexos.

La revisión: Consiste en el examen de anexos, del destinatario, de los datos de procedencia y de la verificación del asunto para poder contestar la solicitud, de acuerdo a la necesidad competente de la entidad y realizar su respectiva radicación.

En el caso de la comunicación que no cumpla con todos los requisitos correspondientes en el proceso de revisión y verificación como por ejemplo no ir firmada, se considera anónima y deberá ser remitida sin radicar, además de proceder a una respectiva investigación.

Radicación: Según el artículo 2 del ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (2001): "radicación es el procedimiento por medio del cual las organizaciones asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora del recibo o del envío". La radicación se efectúa mediante la impresión de un sello en el documento que indica que es de propiedad de la organización. Este sello se denomina radicador, puede ser aplicado de forma manual, mecánica o sistematizada. En él se indica el número según orden de recepción, la fecha y quién lo recibió; además, le permite al remitente estar pendiente de la respuesta y en qué serie se encuentra archivado.

Según el artículo 5 del ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN (2001): "los procedimientos para la radicación de las comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, en el cual se establece el proceso de asignación de los consecutivos, no podrán reservar número de radicados, ni repetirlos, enmendaduras, corregidos o tachados".

Según ICONTEC, (2009) en la Guía Técnica Colombiana, el espacio para colocar el sello radicador en la elaboración de cartas o de comunicaciones oficiales es en la zona 3, que corresponde al extremo superior derecho del documento.

Registro: Una vez radicadas las comunicaciones, se procede al registro, el cual consiste en la anotación de los datos más significativos de las solicitudes en un formato de registro, para su control y trámite dentro de la organización.

La unidad de correspondencia registra la comunicación oficial con los siguientes datos: nombre de la persona o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación y nombre del funcionario responsable del trámite.

Distribución o reparto: El paso subsiguiente al de registro, es el de proceder a la distribución o reparto hacia las oficinas que deben realizar el proceso de atención y trámite correspondiente. Las entidades que cuenten con la unidad de correspondencia realizan este procedimiento por medio de un mensajero interno o patinador, el cual hace los recorridos en horas fijas, dando así inicio al control y seguimiento de las comunicaciones, el cual consiste en vigilar que las comunicaciones oficiales continúen con su procedimiento normal sin demora ni extravió, en toda la secuencia del trámite.

De acuerdo con la unidad de correspondencia, para este procedimiento de control se elaboran planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permiten certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios asignados para estas funciones.

Finalmente, para que el trámite de un documento se realice adecuadamente, se requiere que desde su nacimiento hasta su final, cumpla con unas condiciones a nivel técnico en su elaboración. Es decir, que incluya los principios adecuados en la composición de su cuerpo y que sea acorde con el objetivo que pretenda con su destinación, de acuerdo a la ley general de archivos.

Despacho de documentos: dentro de los procesos que debe cumplir un documento se encuentra el de trámite de despacho o envío; este se da, una vez culminada su etapa de producción; la unidad de correspondencia debe garantizar la llegada a su destino sin contratiempo.

Los pasos en el despacho de documentos le corresponden a la unidad de correspondencia encargada de este procedimiento.

Traslado de documentos: corresponde al paso de estos desde el área que lo origina a la unidad de correspondencia, para ser enviado a su destino final. Para ello, se cuenta con la ayuda de una persona encargada internamente de realizar este proceso, también llamada "patinador", pero, cuando la correspondencia debe cumplir con su ciclo externamente, se cuenta con la colaboración de la mensajería o empresas especializadas en envíos de correspondencias. El traslado de documentos, tanto interno como externo, debe cumplir con los respectivos procedimientos para registrar su salida, mediante un formato diligenciado según las políticas de la compañía, su empaque en sobres, bolsas o cajas según el tipo de documento, la compilación de estos, anexos y copias respectivas, si requiere de soportes.

Embalaje de los documentos.

- **El empaque:** suele ser utilizado generalmente en las estrategias de marketing para garantizar la calidad de un producto. Pero cuando se habla de la gestión documental se entiende por empaque al sobre, envoltura, plastificación o cubierta en otro tipo de material, donde se guarda el documento al momento de su despacho para protegerlo hasta el momento de la entrega al destinatario.
- **El embalaje:** generalmente suele asociarse para cantidades más grandes de documentos o acervos que requieren ser trasladados, buscando conservar sus propiedades antes de iniciar el recorrido, durante el mismo y al final de su entrega. Se diligencia un formato con los datos más relevantes del documento, generalmente se traza un diseño específico según la empresa y los criterios documentales que se tengan en ella. Cuando la correspondencia está orientada a dar una respuesta, no sólo se registran los criterios de su salida o despacho, sino que se anota también el consecutivo y fecha del documento que antecede a este; esta operación constituye el control y el trámite documental.
- **El envío:** en primera medida se necesita tener claridad sobre la forma de envío que se desea realizar, definiendo el nivel geográfico de su traslado y las condiciones de empaque y seguridad; estos procedimientos deben garantizar que el documento llegue a su destino final sin sufrir alteraciones en su contenido o esencia. Además, se debe escoger la mejor forma de empaque, la empresa que prestará el servicio y la verificación de tarifas que implica realizar esta gestión; ya que, se debe ser consciente que acudir a este medio, requiere

tener un fondo que solvante los costos de la unidad de correspondencia.

- **Abreviatura:** representación gráfica de una palabra reducida en una o varias de sus letras.
- **Archivo electrónico:** conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **Comunicaciones oficiales:** son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Gestión documental:** conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas, o que interactúan para generar valor, mediante la transformación de elementos de entrada en resultados.
- **Radicación:** procedimiento por medio del cual las organizaciones asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora del recibo o del envío.
- **Vulnerabilidad:** susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una

comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos.

12. Glosario de términos

GTC: Guía Técnica Colombiana.

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

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

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

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser

resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

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

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

REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Imágenes tomadas de internet
ICONTEC. GUÍA TÉCNICA GTC
COLOMBIANA 185

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Participaciones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denunciasPQRSD/>