

	<b>UNIVERSIDAD DE LAS ARTES</b>		
	<b>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES</b>		UA-SAd-DIGEDA-2020-002
	MACROPROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	
	PROCESO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DESPACHO DE DOCUMENTOS	
	<b>FLUJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL TELETRABAJO</b>		VERSIÓN: 2 10 de abril de 2020
AMBITO DE APLICACIÓN	Universidad de las Artes		PÁGINA: 1 de 6

## PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO VIRTUAL DE COMUNICACIONES DURANTE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

### 1. DATOS GENERALES

#### 1.1 ANTECEDENTES

La Organización Mundial de la Salud, con fecha 30 de enero de 2020 ha declarado a la enfermedad COVID-19 como “una emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPII)”<sup>1</sup>.

Mediante Decreto ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, el señor Presidente de la República decreta el Estado de Excepción por calamidad pública en todo el territorio del Ecuador

Mediante Acuerdo Ministerial No. 00126-2020 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 160 de 12 de marzo de 2020, la Ministra de Salud Pública declaró el “Estado de Emergencia Sanitaria en todos los establecimientos del Sistema Nacional de Salud... por la inminente posibilidad del efecto provocado por el coronavirus COVID-19, y prevenir un contagio masivo de la población”.

Mediante Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de 12 de marzo de 2020, el Ministro de Trabajo expide las directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de emergencia sanitaria por coronavirus COVID 19.

En sesión extraordinaria No. 004 realizada el 14 de marzo de 2020, los miembros de la Comisión Gestora trataron sobre la necesidad de establecer en la Universidad de las Artes, la modalidad de teletrabajo emergente por el coronavirus COVID 19, a fin de garantizar la salud de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Como medida de trabajo la Universidad de las Artes se encuentra laborando bajo la modalidad de teletrabajo emergente que implica desarrollar las actividades laborales fuera de las instalaciones en las que normalmente realiza sus labores, por lo que, el uso de todas las plataformas tecnológicas son de utilidad necesaria para la ejecución de las labores, y dentro del desarrollo de la gestión documental el uso de todos los canales que transmitan mensajes de datos son de uso obligatorio, siendo en este caso, que toda la información que ingrese o egrese de la universidad será transmitida por los correos institucionales oficiales de la Universidad.

#### 1.2. BASE LEGAL

- **Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos:**  
“Art. 2.- Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos.- Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá al cumplimiento de lo establecido en esta ley y su reglamento.
- **Resolución No. CG-UA-2017-125: Reglamento de Gestión Documental y Archivo:**  
“Artículo 11.- Procesos, metodologías, directrices, instrumentos emitidos por la Secretaría General.- El resultado de una buena gestión documental dependerá de la trazabilidad que asegure fidelidad e integralidad de la información contenida en documentos o formatos que sean apreciados por los usuarios.

Para conservar la utilidad de la información deberá implementarse procesos, metodologías, directrices, instrumentos que serán emitidos por la Secretaría General, desarrollados en este reglamento, además de las otras directrices que emita como acto administrativo.”

La Secretaría General recibe el nombre de Dirección de Gestión Documental y Archivo – DIGEDA, a partir de las reformas al Estatuto publicado en el 2019.

<sup>1</sup>[https://www.who.int/es/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)](https://www.who.int/es/news-room/detail/30-01-2020-statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-(2019-ncov))

	<b>UNIVERSIDAD DE LAS ARTES</b>		
	<b>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES</b>		UA-SAd-DIGEDA-2020-002
	MACROPROCESO	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</b>	VERSIÓN: 2 10 de abril de 2020
	PROCESO	<b>RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DESPACHO DE DOCUMENTOS</b>	
<b>FLUJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL TELETRABAJO</b>			PÁGINA: 2 de 6
AMBITO DE APLICACIÓN	Universidad de las Artes		

### 1.3 AMBITO

El presente protocolo es para el manejo del flujo documental para recepción y envío virtual de información para atención de trámites, solicitud de información, consultas, desarrollo de la gestión, quejas, inquietudes para usuarios externos por correo electrónico institucional (mensaje de datos) de la Universidad de las Artes, durante el tiempo que dure el teletrabajo.

### 1.4 OBJETO

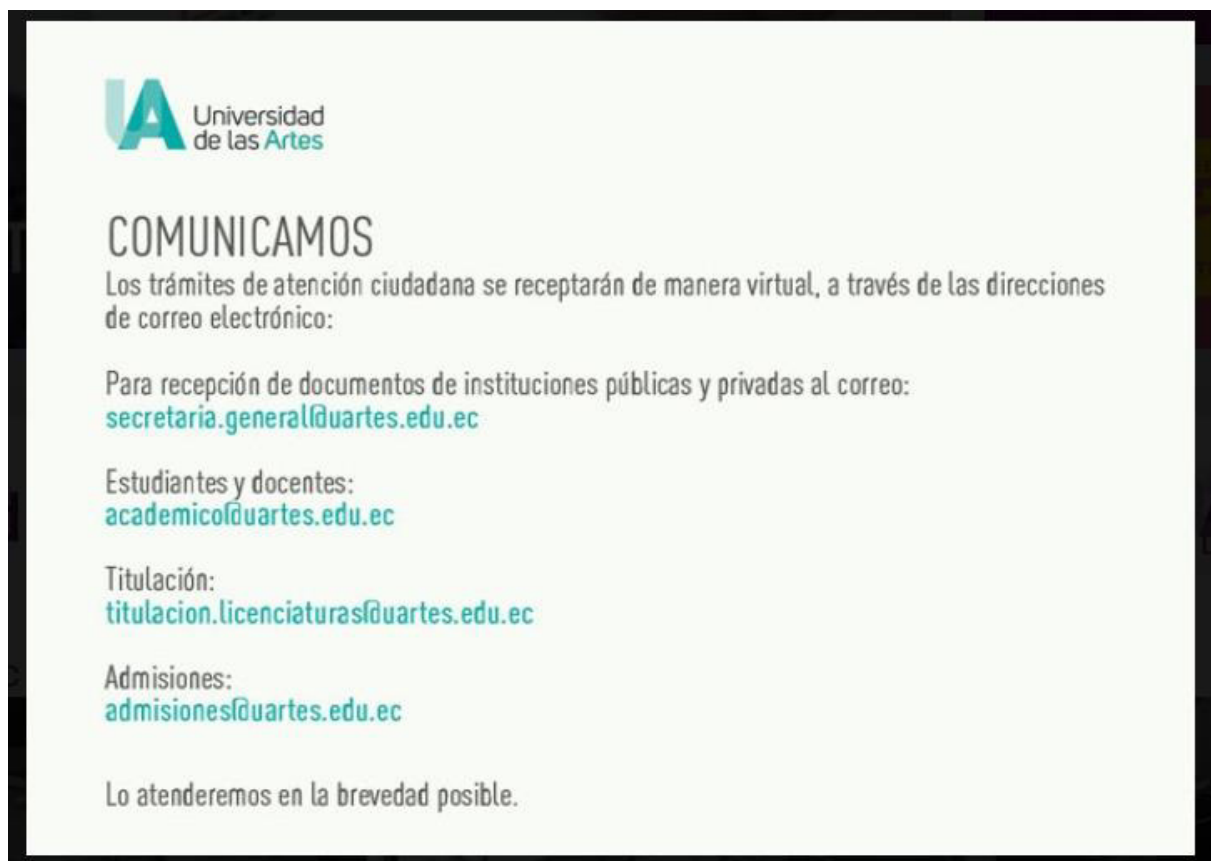
Establecer directrices, responsabilidades, controles y prácticas orientadas a las actividades de recepción y envío de comunicaciones para dar atención a los trámites de atención ciudadana, consultas, inquietudes, o desarrollo de las labores con otras instituciones.


## 2 DIRECTRICES GENERALES

El medio de atención de trámites (de recepción y de envío) es el uso del correo electrónico institucional.

Para el ingreso de las comunicaciones de instituciones públicas o privadas se receptorá a través del correo electrónico [secretaria.general@uartes.edu.ec](mailto:secretaria.general@uartes.edu.ec). Se encuentra publicado como pantalla emergente la información de los correos electrónicos a los que se puede enviar las comunicaciones para atención ciudadana, de estudiantes y docentes, para la recepción de documentos de instituciones públicas y privadas.

A continuación, se expone el banner que queda expuesto de manera permanente durante el desarrollo del TELETRABAJO en la página web:




Universidad de las Artes

COMUNICAMOS

Los trámites de atención ciudadana se receptorán de manera virtual, a través de las direcciones de correo electrónico:

Para recepción de documentos de instituciones públicas y privadas al correo:  
[secretaria.general@uartes.edu.ec](mailto:secretaria.general@uartes.edu.ec)

Estudiantes y docentes:  
[academico@uartes.edu.ec](mailto:academico@uartes.edu.ec)

Titulación:  
[titulacion.licenciaturas@uartes.edu.ec](mailto:titulacion.licenciaturas@uartes.edu.ec)

Admisiones:  
[admisiones@uartes.edu.ec](mailto:admisiones@uartes.edu.ec)

Lo atenderemos en la brevedad posible.

	<b>UNIVERSIDAD DE LAS ARTES</b>		
	<b>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES</b>		UA-SAd-DIGEDA-2020-002
	MACROPROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	
	PROCESO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DESPACHO DE DOCUMENTOS	
	<b>FLUJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL TELETRABAJO</b>		VERSIÓN: 2 10 de abril de 2020
AMBITO DE APLICACIÓN	Universidad de las Artes		PÁGINA: 3 de 6

La procedencia e identidad de un mensaje de datos se entenderá que proviene del correo electrónico de quien lo envía y, autoriza a quien lo recibe, para actuar conforme al contenido del mismo.

Toda la información que se maneje en las plataformas tecnológicas de flujo de información deberá ser conservada en su integridad, con las siguientes características:

- Los mensajes de datos deben ser accesible para su posterior consulta;
- Se guarda con el formato en el que se haya generado, enviado o recibido, o con algún formato que sea demostrable que reproduzca con exactitud la información generada, enviada o recibida;
- Todo dato permitirá determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y hora en que fue creado, generado, procesado, enviado, recibido y archivado; y,

Se presumirá que el tiempo y lugar de emisión y recepción del mensaje de datos, son los que quedan registrados al momento de la emisión del mensaje o al momento de la recepción de un correo.

En caso que se remita información no contenida directamente en un mensaje de datos, siempre que figure en el mismo, en forma de remisión o de anexo accesible mediante un enlace electrónico directo y su contenido tendrá validez siempre y cuando sea conocido y aceptado expresamente por las partes, para lo cual, se pedirá confirmación de recepción de haber recibido, conocido y aceptado.

#### **INFORMACIÓN QUE INGRESA:**

Las comunicaciones que ingresan al correo [secretaria.general@uartes.edu.ec](mailto:secretaria.general@uartes.edu.ec) serán reenviadas al destinatario cuya competencia le corresponda atender.

La Dirección de Gestión Documental y Archivo (DIGEDA) deberá confirmar la recepción de la comunicación al usuario remitente e indicará la unidad responsable y el correo electrónico al cual el usuario externo podrá realizar el debido seguimiento.

La unidad responsable proporcionará la atención oportuna y efectuará el seguimiento correspondiente, copiando la contestación al correo electrónico [secretaria.general@uartes.edu.ec](mailto:secretaria.general@uartes.edu.ec) con fines de registro.

En caso que ingresaren comunicaciones oficiales directamente a los correos electrónicos de las unidades, éstas remitirán copia del mismo con el anexo respectivo, a la Dirección de Gestión Documental y Archivo (DIGEDA), para llevar el debido registro de ingreso, siendo que cada unidad es responsable del seguimiento, gestión y contestación que le corresponde en el desarrollo de sus competencias.

Todas las unidades deberán llevar un registro de la información que ingresa y egresa para control de la gestión documental; y, para coadyuvar en las alertas de cumplimiento a la eficiencia institucional. El formato de este registro consta en el punto 6, y es responsabilidad del titular o encargado enviar mensualmente estas matrices a DIGEDA.

#### **INFORMACIÓN QUE EGRESA:**

La información que egresa por el correo institucional es de absoluta validez tanto en su mensaje de datos inserto en el correo como en los anexos que se adjuntan, en cumplimiento de las labores propias de cada unidad. Los anexos que se incluyan y que se encuentren en formato Word deberán ser transformados a formato PDF para asegurar su debida integralidad. Deberá solicitarse la confirmación de recepción del correo y del anexo, y dar el seguimiento correspondiente.

	<b>UNIVERSIDAD DE LAS ARTES</b>		
	<b>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES</b>		UA-SAd-DIGEDA-2020-002
	MACROPROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	
	PROCESO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DESPACHO DE DOCUMENTOS	
	<b>FLUJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL TELETRABAJO</b>		VERSIÓN: 2 10 de abril de 2020
AMBITO DE APLICACIÓN	Universidad de las Artes		PÁGINA: 4 de 6

El correo oficial institucional del que se emitirán las comunicaciones será el del responsable de la unidad. Si por un motivo justificable no puede emitir desde su correo oficial, el mensaje de datos será transmitido por el delegado para esta función, debiendo indicar en su texto que actúa por disposición del responsable de la unidad y estar copiado en el correo.

Se recomienda el uso de las herramientas que trae el Outlook para obtener la confirmación de entrega y lectura del correo. (Ir a la barra del correo electrónico en la parte superior, buscar el ícono "Opciones", presionar el cuadro de solicitar una confirmación de entrega y/o el cuadro de solicitar una confirmación de lectura).

Toda la información que egrese para otras instituciones públicas o privadas deberá ser copiada al correo electrónico [secretaria.general@uartes.edu.ec](mailto:secretaria.general@uartes.edu.ec) para llevar un registro.

### 3 PROCESOS EN DESARROLLO. -

En el desarrollo de los procesos académicos, de apoyo académico o administrativos, la unidad responsable solicitará la creación de un correo institucional único que permita la recepción y egreso de la información, así como realizar la revisión y seguimiento de las tareas al equipo. El titular, encargado de la unidad o el administrador del proyecto será el responsable del uso y de toda la información que se transmita a través de ese correo electrónico, para lo cual deberá existir la formalidad de su designación y de la entrega de las claves.

En estos casos todas las comunicaciones, inherentes a estos procesos, serán cursadas por este correo de forma oficial y obligatoria, inclusive las actas e informes respectivos que sean solicitados por sus autoridades, en el desarrollo de sus actividades.

Deberá solicitar a la Dirección de Comunicación que exponga el correo electrónico y la identificación del proyecto en la ventana emergente para su pronta ubicación.

### 4 INFORMACIÓN DIGITAL. -

Toda la información que se transmita por los correos electrónicos deberá ser guardada y custodiada por cada unidad, tanto del anexo como del texto del correo.

#### Directrices generales:

- a. Se archivará por series documentales –por procesos, tal como si estuviera guardando en un bibliorato.
- b. Se archivará de manera cronológica por carpetas o archivo;
- c. Se denominará de forma sucinta con datos que identifiquen el documento y la fecha, por ejemplo: "Solicitud aprobación vacaciones\_Juan Perez\_LabLIT\_3mayo2020"
- d. Si se requiere transformar a archivo PDF, puede seguir la siguiente recomendación para guardar el texto del correo:
  - Estando en la bandeja del Outlook, se dirige al ícono superior izquierdo que indica "Archivo" y presiona en la opción "imprimir";
  - Se apertura un recuadro o formato y en la opción "Impresiones", y se escojo "PDF";
  - Se vuelve a presionar imprimir y el documento se transforma a PDF ;
  - Se guarda en la carpeta que corresponde.
  - De esta manera tenemos un documento que corresponde al correo electrónico, recibido o enviado en formato digital que mantiene la integralidad del mensaje de datos transmitido.

	<b>UNIVERSIDAD DE LAS ARTES</b>		
	<b>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES</b>		UA-SAd-DIGEDA-2020-002
	MACROPROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	
	PROCESO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DESPECHO DE DOCUMENTOS	
<b>FLUJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL TELETRABAJO</b>			VERSIÓN: 2 10 de abril de 2020
AMBITO DE APLICACIÓN	Universidad de las Artes		PÁGINA: 5 de 6

## 5 NOMENCLATURA.-

Se continuará usando la nomenclatura aprobada para cada unidad, con las siguientes consideraciones:

A partir del lunes 16 de marzo de 2020 la Comisión Gestora, con base a la declaratoria de emergencia nacional, se acogió a la modalidad de TELETRABAJO, por lo que, para identificar este periodo de trabajo para registro de la gestión documental y archivo, cada unidad podrá:

- Insertar en el uso de las siglas que los identifican la palabra "TELETRABAJO", por ejemplo: "UA-R-TELETRABAJO-2020-00X". En este punto se aclara, que también podrá usar la nomenclatura sin la palabra "Teletrabajo" inserta en el documento, siempre y cuando conste la identificación de la numeración de las comunicaciones, resoluciones y demás evidencias documentales en el informe de gestión de Transferencia documental.
- iniciar desde 001 o podrá continuar con la numeración que corresponde.

## 6 MATRICES DE REGISTRO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Toda la información que ingrese o egrese por el correo [secretaria.general@uartes.edu.ec](mailto:secretaria.general@uartes.edu.ec) que haya sido puesto en copia del correo electrónico de los titulares de otras autoridad deberá ser registrada en la matriz que contiene los elementos para su debido control y seguimiento. La matriz que se adjunta en este protocolo es responsabilidad de Recepción y de la Dirección de Gestión Documental y Archivo; y, en cada unidad es responsable la asistente designada para el efecto.

### MATRIZ PARA COMUNICACIONES QUE INGRESAN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES:

Los siguientes son los formatos que todas las unidades que envían o reciben información deben completar y será enviado de manera formal y de manera mensual al correo electrónico: [deiker.aguilera@uartes.edu.ec](mailto:deiker.aguilera@uartes.edu.ec), que pertenece a Deiker Aguilera, técnico de archivo de la Dirección de Gestión Documental y Archivo.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO															
HOJA DE SEGUIMIENTO DE TRÁMITES INGRESADOS - COVID-TELETRABAJO 2020															
N° DE TRÁMITE	NOMBRE REMITENTE	CARGO REMITENTE	REMITENTE INSTITUCIONAL	N° DE COMUNICACIÓN	ASUNTO	ANEXOS	FECHA DE COMUNICACIÓN	DESTINATARIO	RECIBIDO POR:	FECHA DE RECEPCIÓN	HORA DE RECEPCIÓN	DIRECCIÓN DEL REMITENTE (CORREO ELECTRÓNICO)	ASUNTO CORREO ELECTRÓNICO	CONTESTACIÓN	OBSERVACIONES
UA-2020-	Nombre de la persona que remite		Nombre de la institución											Fecha, hora, correo electrónico	Poner si es recibido por equipos, entre otras circunstancias

### MATRIZ PARA COMUNICACIONES QUE EGRESAN DE LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES:

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO											
MATRIZ DE SALIDA DE DOCUMENTOS COVID-19- TELETRABAJO											
MEMORANDO/OFICIO	REMITENTE	CON COPIA	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE DESPACHO	CORREO REMITENTE	ASUNTO	ANEXOS	DESTINATARIO INSTITUCIONAL	CORREO DESTINATARIO	FECHA	HORA	OBSERVACIONES
(Si se anexa un oficio o memorando indicar el No., la unidad que emite, y quien suscribe)											

	<b>UNIVERSIDAD DE LAS ARTES</b>		
	<b>PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE COMUNICACIONES</b>		UA-SAd-DIGEDA-2020-002
	MACROPROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	VERSIÓN: 2 10 de abril de 2020
	PROCESO	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DESPACHO DE DOCUMENTOS	
<b>FLUJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DURANTE EL TELETRABAJO</b>			PÁGINA: 6 de 6
AMBITO DE APLICACIÓN	Universidad de las Artes		

## 8 ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS.-

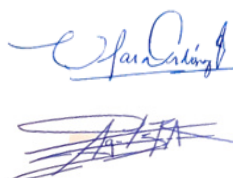
Cualquier duda o inquietud que se genere respecto a la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo serán absueltas por DIGEDA, al correo electrónico: [clara.ordonez@uartes.edu.ec](mailto:clara.ordonez@uartes.edu.ec) y/o [patricia.ayala@uartes.edu.ec](mailto:patricia.ayala@uartes.edu.ec).

---

Protocolo emitido por la Dirección de Gestión Documental y Archivo- DIGEDA y de uso obligatorio para toda la Comunidad de la universidad de las Artes

**Elaborado por:**

Patricia Ayala  
Clara Ordoñez  
Deiker Aguilera



**Aprobado por:**

Patricia Ayala Happe – Directora de Gestión Documental y Archivo.