



**MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA
DOCUMENTAL**

Versión 01

Página 1 de 19

**MANUAL DE IMPLEMENTACION DE LA
VENTANILLA UNICA DOCUMENTAL**

INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO “SIMÓN RODRIGUEZ”

Santiago de Cali, Valle

2011

	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ
FIRMA		
NOMBRE	María Cristina Valencia	Neyl Grizales Arana
CARGO	Coordinadora de Archivo	Rector
FECHA	Santiago de Cali, 31 de agosto de 2009	Santiago de Cali, 10 de mayo 2011



MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

Versión 01

Página 2 de 19

1. INTRODUCCION

Con este manual se pretende normalizar los procedimientos en cuanto al manejo de las comunicaciones oficiales, con el fin de facilitar una metodología clara, en el desarrollo de las primera fases del Programa de Gestión Documental de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, las cuales son recepción, distribución y tramite, ya que las comunicaciones juegan un papel vital en la administración y es fundamental para continuar con la implementación del Programa de Gestión Documental en la entidad y poderle brindar al ciudadano una respuesta oportuna a cualquier requerimiento, con el fin de garantizar los derechos constitucionales y respetar los principios archivísticos.



2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1. Objetivo General

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico

2.2. Objetivos Específicos

- Fijar los pasos metodológicos de recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que se reciben y despachan en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.
- Instruir a los funcionarios de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, sobre los procedimientos en cuanto al manejo de las comunicaciones oficiales.
- Normalizar los procedimientos que permitan la adecuada recepción, producción y distribución de los documentos de la institución.
- Establecer lineamientos que permitan un efectivo control y adecuada utilización de la información tramitada por medios electrónicos.
- Presentar recomendaciones básicas preventivas para el manejo de comunicaciones oficiales.

2.3 Alcance

Abarca la recepción, clasificación, radicación, registro, distribución y trámite de las comunicaciones enviadas y recibidas, desde el mismo momento de su ingreso o despacho en la empresa hasta cuando quede dispuesta para ser archivada.

3. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL DE INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.



La unidad de correspondencia, es la unidad administrativa encargada de gestionar de manera centralizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que tramite INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, esta unidad debe cumplir con las fases de recepción, distribución y trámite del Programa de Gestión Documental.

3.1. Funciones de la Ventanilla Única Documental

- Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.



- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos e incorporación de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos en las unidades de correspondencia.
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a las dependencias que lo requieran.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

3.2. Recibo de las Comunicaciones Oficiales

La respuesta oportuna de las comunicaciones que se reciben proyecta una buena imagen y contribuye a que nuestra gestión sea eficaz y nuestra imagen institucional sea cada vez mejor.

El propósito de establecer y divulgar las normas fundamentales sobre los procedimientos que se siguen en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, con relación al recibo, codificación y manejo de las comunicaciones, con el fin de:

1. Asegurar la rápida tramitación de todas las comunicaciones recibidas para despachar y circular.
2. Mantener el control efectivo sobre la circulación y contestación.
3. Uniformar y facilitar el proceso de archivo.
4. Garantizar una circulación interna ágil y eficiente.
5. Proyectar una buena imagen institucional mediante la contestación oportuna de las comunicaciones.

Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legamente a los funcionarios de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, independiente del medio utilizado. Estas comunicaciones van unidas a un trámite.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, a título personal, citando o no el cargo del funcionario, esta correspondencia no general ningún trámite para la entidad

En la oficina de correspondencia de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR se recibirán únicamente las comunicaciones que conciernan a la entidad, en caso de no ser para la entidad se devolverán al respectivo destinatario.

Las comunicaciones que recibe INTENALCO EDUCACION SUPERIOR se someterán a un proceso de selección antes de legalizar su recibimiento, con fecha, hora, firma o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, si ameritan su registro y radicación, igualmente, se comprobara si la información recibida esta completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación, luego de estos procedimientos, se escanea el documento y se envía al interesado para ir agilizando el tramite.



En el horario acordado por la oficina de correspondencia se hará entrega del documento original.

La correspondencia o comunicaciones de carácter privado, no se abrirán, para su entrega se implementaran unas casillas donde se depositaran, para que el interesado acceda a ellas, las demás comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abrirán, seleccionarán, radicarán y se dará el trámite correspondiente, a no ser que se trate de comunicaciones con sellos de confidencial, privado, estrictamente personal o mensajes similares, estas se entregaran directamente al interesado.

Las revistas, folletos y demás comunicaciones de carácter informativo como plegables, publicidad, no se radicarán, serán puestas en el casillero para que el interesado acceda a ellas.

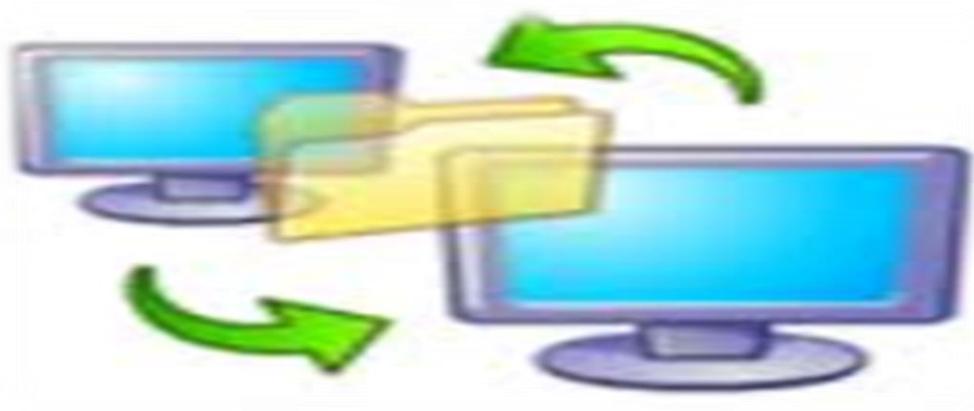


Las publicaciones o libros de interés general serán enviadas a biblioteca para que sean expuestas al público interesado.

3.3. Registro y Radicación de Comunicaciones Oficiales

En INTENALCO EDUCACION SUPERIOR Es el procedimiento por medio del cual se ingresa en sus sistemas manuales o automatizados las comunicaciones producidas o recibidas, registrando los siguientes datos:

Nombre de la persona y/o entidad remitente o destinatario, nombre o código de las dependencias competentes, numero de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos, tiempo de respuesta (si lo amerita) entre otras.



La radicación de las comunicaciones oficiales en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, consiste en agregar un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas dejando constancia de la fecha y hora de su recibo o de su envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

El registro y radicación será en el siguiente horario de 8:30 a 11:30 y de 2:00 a 5:30

3.4. Despacho de Comunicaciones Oficiales

Tendremos los siguientes horarios para entrega de comunicaciones recibidas: el primer recorrido se realizara a las 8:30 am, el segundo recorrido en la mañana será a las 11 am en las horas de la tarde se tendrán dos horarios, el primero a las 2:30 pm y el segundo de la tarde a las 5 pm.

La documentación para despachar será entregada por los funcionarios directamente en la oficina de correspondencia para hacer el respectivo tramite, en la copia y original se consignara el día, fecha, hora y numero de recibido de recibo, luego se procederá a su envío.



El envío de las comunicaciones externas tendrá dos horarios, el primero será a las 9 am y el segundo será a las 3 pm, dicho recorrido será realizado por el mensajero de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

En ningún caso la oficina de correspondencia reservara números de radicación interna o externa.

3.5. Manejo de la correspondencia

En la oficina de correspondencia se llevara un control de movimiento de la correspondencia registrada, con el fin de asegurar la ubicación de los documentos.

El traslado de la correspondencia de dependencia en dependencia debe ser registrado en los formatos ambientados por calidad para tal fin.



3.6. Tiempo de Respuesta de las Comunicaciones Oficiales

Toda la correspondencia externa debe ser contestada dentro de los 8 días siguientes a su recibo, especialmente si proviene de una autoridad del Gobierno. La oficina de correspondencia registrará a quien le corresponde el trámite de dicha respuesta, Si por alguna razón la elaboración de la respuesta requiere de más tiempo, es conveniente que se tomen las previsiones pertinentes a fin de que la respuesta se dé a la menor brevedad posible.

En caso de que la respuesta no se dé en el tiempo establecido, la oficina de correspondencia le hará un respectivo recordatorio informándole que se han vencido los términos de respuesta, la oficina responsable deberá tomar las medidas correspondientes ya se pidiendo una prórroga, la cual será máximo de 3 días, o realizando el respectivo trámite.

3.7. Precaución para el manejo de las Comunicaciones



Debido a que las manifestaciones de terrorismo dentro de las empresas llegan por medio de la correspondencia, se hace necesaria la implementación de ciertas medidas para evitar atentados terroristas contra cualquier funcionario de la entidad.

- Se deben identificar sobre o paquetes sospechosos.
- Sobres o paquetes sin remitente.
- Paquetes sucios, manchados o con colores extraños.
- Exceso de avisos o de sellos postales.
- Palabras restrictivas.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables.

Encaso de llegar a INTENALCO EDUCACION SUPERIOR un paquete con estas características se aislará el paquete, se averiguará su procedencia, por ningún motivo se debe abrir, inmediatamente se debe llamar a expertos en explosivos o pernas competentes en el área de seguridad.

4. COMUNICACIONES ELECTRONICA (E-Mail)



Es uno de los medios más comunes de comunicación.

Algunos de los asuntos tratados electrónicamente requieren seguimiento y toma de decisiones por lo que es necesario contar con los antecedentes e información pertinente.

En vista de lo anterior es conveniente que las personas que manejen asuntos importantes electrónicamente, guarden copia en su archivo de gestión y si la respuesta de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, se da por e-mail, debe ser también conservada en físico archivada en la serie correspondiente.



5. IMPLEMENTOS PARA FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA UNICA

Para iniciar con la ventanilla única manual se necesita:

1 Escáner

1 Fax

Sellos de recibido, devuelto, urgente.

1 equipo de cómputo

Dos casilleros uno para el despacho de comunicaciones

Otro para correspondencia de tipo personal

Fotocopiadora (opcional)

6. TAREAS DE MENSAJERIA EXTERNA



- Entregar y recoger la documentación en las diferentes entidades y llevar control diario en la planilla.
- Realizar las diferentes diligencias de afiliación y pagos de nomina, pensiones, subsidios, autoliquidaciones, consignaciones, etc.
- Conocimiento de la nomenclatura de la ciudad para direcciones bancarias, cobros de cheques para cartera, recolección de extractos bancarios, etc.
- Relacionar todo, diligenciar en la Planilla de Mensajería para control de la Documentación que entra y sale de la empresa.



7. FORMATO RADICADOR

Es un instrumento, cuya finalidad es conseguir un sistema de control y de garantía externa e interna de los documentos que se presentan en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR y de los documentos que se envían a otros órganos o a particulares.

El registro permite certificar la existencia de un documento aunque éste no se haya conservado.

El registro de la correspondencia se hace utilizando el formato radicador que se han implementado en INTENALCO EDUCACION SUPERIOR PARA TAL FIN (ver anexos.)

Este tiene como objetivo principal la localización de la documentación, para ello es necesario que todas las dependencias lleven un adecuado control de lo que ingresa y sale.

Todos los formatos utilizados en la Ventanilla Única estarán ambientados por Calidad.

8. PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS PARA DAR RESPUESTA A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS



El préstamo de documentos a las unidades productoras tiene como fin dar continuidad a la tramitación de los procedimientos administrativos que requieren, por cualquier razón, de determinados documentos o expedientes, durante un período de tiempo y de acuerdo con unas necesidades que superan la simple y puntual consulta de documentos en las instalaciones de INTENALCO EDUCACION SUPERIOR.

Cuando se requiera efectuar un préstamo documental al archivo Central, el productor del documento deberá hacer la solicitud por escrito y se hará responsable de la documentación que se le facilite.

El préstamo de documentos tiene un carácter temporal, de modo que las unidades que requieran del mismo en el ejercicio de su función reintegrarán al Central los documentos tan pronto decaiga la necesidad de disponer de ellos en la propia oficina.

Transcurrido un mes desde el préstamo de los documentos, el Central lanzará un escrito dirigido al Responsable de la Unidad correspondiente, en el que le recordará la obligación de reintegrar los documentos si el trámite del asunto para el que requiere el documento no ha finalizado, deberá solicitar una prórroga del préstamo.

En caso de que sea necesario mantener el préstamo de los documentos durante un período superior, el Responsable de la oficina solicitará la prórroga por escrito al Responsable del Archivo Central.

La prórroga del plazo se gestionará como una nueva, solicitud transcurridos dos meses desde la fecha del préstamo sin que se hayan reintegrado los documentos al Archivo Central, ni se haya solicitado la correspondiente prórroga, los expedientes se considerarán reactivados a todos los efectos.



MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

Versión 01

Página 16 de 19

La reactivación de un expediente supone un traspaso en la responsabilidad de custodia de los documentos del Archivo Central con destino al Responsable de la oficina correspondiente.



9. ANEXOS

Anexo 1

RECORDATORIO DE CORRESPONDENCIA SIN CONTESTAR

Registro Número	Fecha de Recibido	Procedencia Entidad o Persona	Asunto	Respuesta Fecha: Número:	Estado de Trámite

Anexo 2

FORMATO DE REGISTRO Y RADICACION DE COMUNICACIONES RECIBIDA

No. De Radicación	Fecha de Recibido	Procedencia Entidad o Persona	Nombre o código de dependencia competente	Nombre del Funcionario responsable del trámite	asunto	anexos	Tiempo de respuesta

Anexo 3

FORMATO DE REGISTRO Y RADICACION DE COMUNICACIONES ENVIADAS

No. De Radicación	Fecha de Envío	Nombre persona o entidad destinataria	Nombre o código de dependencia competente	Nombre del Funcionario responsable del trámite	asunto	anexos

Anexo 4

FORMATO DE REGISTRO COMUNICACIONES PARA ENTREGA DIRECTA EN LAS ENTIDADES

No. De Radicación	Fecha de Envío	Nombre persona o entidad destinataria	Nombre o código de dependencia competente	Nombre del Funcionario responsable del trámite	asunto	anexos

Anexo 5

FORMATO DE REGISTRO COMUNICACIONES ENVIADAS POR FAX



MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

Versión 01

Página 18 de 19

FECHA	CIUDAD ENVIO	TELEFONO	ENTIDAD	DESTINATARIO	ASUNTO	RESPONSABLE	No. HOJAS	OK

Anexo 6

FORMATO DE REGISTRO COMUNICACIONES PARA ENTREGA DIRECTA EN LAS OFICINAS

No. De Radicación	Fecha de entrega	Dependencia	Nombre de quien recibe	Responsable del trámite	anexos

Anexo 7

FORMATO DE REGISTRO MATERIAL BIBLIOGRAFICO

Fecha de entrega	Nombre Publicación	Nombre de quien recibe	anexos



10. BIBLIOGRAFIA

- Guía para administración de comunicaciones oficiales- Archivo General de la Nación.
- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 – pautas para administración de comunicaciones Oficiales en entidades Públicas.
- Documento de trabajo Archivo General de la Nación