



2022

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE VENTANILLA ÚNICA(VUC)



| ELABORADO POR:   | REVISADO POR:  | APROBADO POR:  |
|--|--|--|
| <b>Nombre y Cargo:</b><br>Jairo Enrique Pimienta Baleta<br>Ingeniero Industrial<br>Profesional Universitario | <b>Nombre y Cargo:</b><br>Tomas Joanis Pinto Moscote<br>Técnico operativo 314-09 | <b>Nombre y Cargo:</b><br>Lauren Lesly Gutiérrez Valle<br>Secretaria General |



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
  - 2.1 OBJETIVO GENERAL
  - 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
  - 3.1 FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL
  - 3.2 RECIBO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES
  - 3.3 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES
  - 3.4 DESPACHO DE COMUNICACIONES OFICIALES
  - 3.5 MANEJO DE LAS COMUNICACIONES
  - 3.6 TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES
  - 3.7 PRECAUCIÓN PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES
  - 3.8 COMUNICACIONES ELECTRONICAS (E-mail)
  - 3.9 IMPLEMENTOS PARA FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA
  - 3.10 PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS PARA DAR RESPUESTA A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
4. BIBLIOGRAFÍA
5. ANEXOS



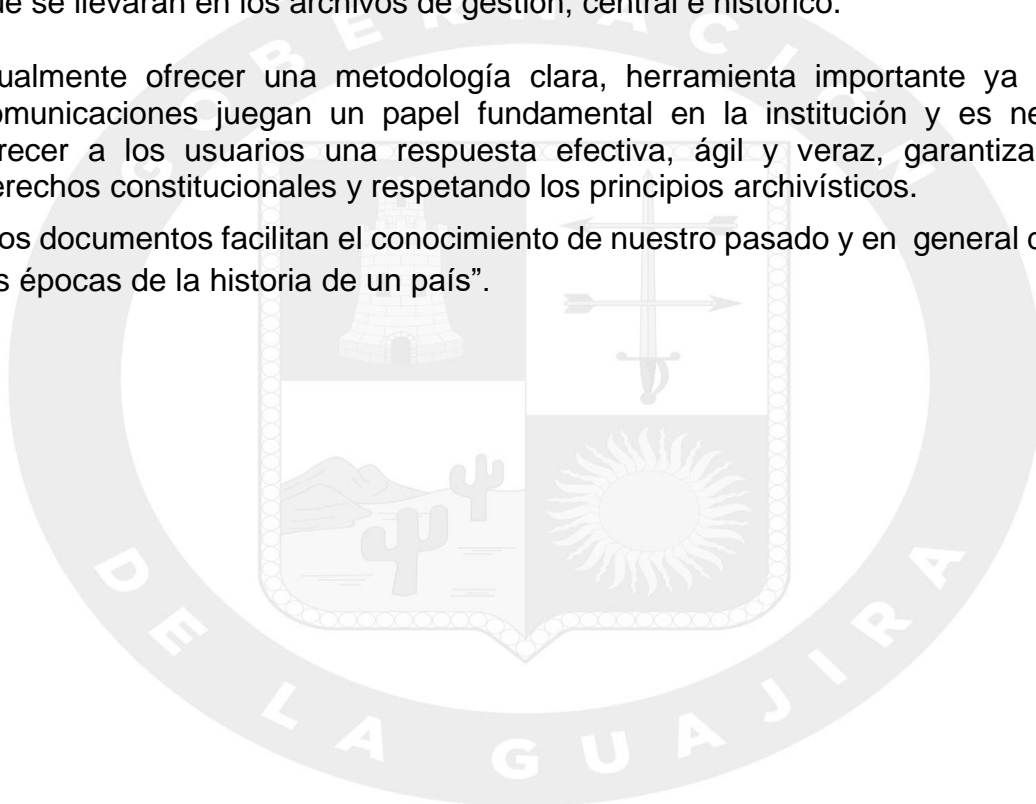


## 1. INTRODUCCIÓN

El Acuerdo 060 de 2001 establece que, según la estructura orgánica, debe existir una unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones de manera que éstas contribuyan al desarrollo del Programa de Gestión Documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.

Igualmente ofrecer una metodología clara, herramienta importante ya que las comunicaciones juegan un papel fundamental en la institución y es necesario ofrecer a los usuarios una respuesta efectiva, ágil y veraz, garantizando los derechos constitucionales y respetando los principios archivísticos.

“Los documentos facilitan el conocimiento de nuestro pasado y en general de todas las épocas de la historia de un país”.





## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer de manera centralizada los servicios de recepción, radicación, registro, clasificación, distribución y disposición final de la información, de 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, registro, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales que se reciben y despachan en la Gobernación de La Guajira.
- ❖ Normalizar los procesos y procedimientos que permitan la adecuada producción, recepción, radicación, registro, clasificación, distribución y disposición final de los documentos que genera la institución.
- ❖ Establecer lineamientos que permitan un efectivo control y adecuada utilización de la información tramitada por medios electrónicos.
- ❖ Presentar recomendaciones básicas para el manejo de la información.
- ❖ Instruir a los funcionarios, sobre los procedimientos en cuanto al manejo de las comunicaciones oficiales.





### **3. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Como se menciona en la introducción, 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 la entidad.

#### **3.1 FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL**

Recepcionar, radicar, registrar, distribuir, conservar y brindar el servicio de consulta 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 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 la unidad de correspondencia.

Brindar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales a los funcionarios que lo requieran.

El Software GestMail que es el que se utiliza para recibir radicar y enviar los documentos a las diferentes dependencias y o secretarías de la Gobernación de La Guajira, también es la encargada de informar oportunamente a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes realizadas por personas naturales o jurídicas.

Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando los principios archivísticos.

#### **3.2 RECIBO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES**

La respuesta oportuna de las comunicaciones que se reciben proyecta una buena imagen y contribuye a que la gestión sea efectiva y veraz. Los propósitos de establecer y divulgar las normas fundamentales sobre los procedimientos que se siguen en la Gobernación de La Guajira a través del Centro Administrativo de Documentos y Archivos con relación al manejo de las comunicaciones son:





- ✓ Asegurar el rápido trámite de las mismas
- ✓ Mantener el control efectivo sobre el trámite y la respuesta
- ✓ Unificar y facilitar el proceso de archivo
- ✓ Garantizar una circulación interna ágil y eficiente
- ✓ Proyectar buena imagen corporativa mediante la respuesta oportuna de las solicitudes.

**COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legamente a los funcionarios la Gobernación de La Guajira, independiente del medio utilizado y van unidas a un trámite.

**CORRESPONDENCIA:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la Gobernación de La Guajira a título personal, citando o no el cargo del funcionario y no genera ningún trámite para la entidad.

En la Ventanilla Única de la Gobernación de La Guajira se recibirán únicamente las comunicaciones que conciernan a la entidad, en caso de no ser así, serán devueltas.

Las comunicaciones que se reciben a través de mensajerías externas, personas naturales o funcionarios la Gobernación de La Guajira, se someten a un proceso de verificación de datos por parte de las funcionarias de la Ventanilla Única de la Gobernación de La Guajira, si cumplen con la información necesaria, se determina si ameritan registro y radicación, igualmente si la información es interna, se verifica que esté con las copias necesarias, los anexos y los datos del destinatario completos, luego de este procedimiento, se registra en Software GestMail donde se consigna la procedencia, asunto o contenido, número de folios, guía de correo, anexos, destinatario, tipo de entrega si fue personal, e-mail u otro, radica y se tramita al interesado.

Las comunicaciones de carácter privado, con sellos de confidencialidad, no se abren y para su entrega se registran en formato de Entrega de Comunicaciones por Áreas, donde el responsable de la oficina o el auxiliar administrativo firma como constancia de recibo; las demás comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abren, seleccionan, radican y tramitan.

Las revistas, folletos y demás comunicaciones de carácter informativo como plegables o publicidad, no se radican.





La Gobernación de La Guajira tiene establecido a través de memorando que la correspondencia personal no se recibe en la Ventanilla Única, ésta será entregada por las empresas de mensajería directamente al funcionario interesado o en la dirección de su residencia.

### **3.3 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES**

Es el procedimiento por el cual se ingresa en sus sistemas automatizados las comunicaciones producidas o recibidas, registrando los siguientes datos:

Si se trata de comunicaciones recibidas, se llenan los campos, fecha del documento, número de radicación externo (si lo amerita), nombre de la persona y/o entidad remitente, código de dependencia que recibe, anexos, resumen del asunto, naturaleza, tipo y medio de recibo del documento; después de tener esta información se graba y se genera el radicado identificador que contiene fecha y hora del documento recibido, nombre de dependencia receptora y de archivo del expediente donde quedará archivado después del trámite final.

Los términos de vencimiento de algunas comunicaciones, empiezan a contar a partir del momento en que se radica el documento.

Si se trata de comunicaciones enviadas, se llenan los campos de registro, fecha de envío, dependencia que remite, nombre del destinatario, resumen del asunto, anexos, numero de la carpeta donde se archivará la copia de recibo y medio de envío; igual que el anterior, se genera el rótulo con los datos del destinatario y el código de archivo donde se dispondrá el documento.

En ningún caso la Ventanilla Única de la Gobernación de La Guajira reservará números de radicación interna o externa.

### **3.4 DESPACHO DE COMUNICACIONES OFICIALES**

La Ventanilla Única de la Gobernación de La Guajira tiene horario de atención de las 8:00 Am a 12:00 Am y de 2:00 Pm a 5:00 Pm en jornada no continua. Se reciben documentos hasta las 3:00 Pm para entregarlos el mismodía. Las que se reciban después de esa hora, quedarán para el día siguiente.

Se efectuarán dos recorridos, uno en la mañana y otro en la tarde, pero si se trata de comunicaciones urgentes, inmediatamente lleguen, se radicarán y entregarán inmediatamente.





### **3.5 MANEJO DE LAS COMUNICACIONES**

La Ventanilla Única de Correspondencia llevará control de movimiento de la información, con el fin de asegurar la ubicación de los documentos a través de software establecido para ello, realizando el trámite adecuado al descargar y cargar los documentos a las dependencias competentes o en el expediente o carpeta correspondiente. Al entregarse a la dependencia requerida, será a través de registro en planilla de Entrega de Comunicaciones por Áreas donde firmarán el recibido.

### **3.6 TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES**

Toda solicitud debe ser contestada dentro de los tiempos establecidos, especialmente si proviene de una autoridad del gobierno. La Ventanilla Única de Correspondencia tramitará a quienle corresponda 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 y se solicite en forma escrita a la entidad competente más tiempo de respuesta. Dicha respuesta llegará con las copias requeridas y la solicitud respectiva adjunta, de lo contrario será devuelta a la oficina productora.

### **3.7 PRECAUCIÓN PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES**

Debido a que algunas manifestaciones de terrorismo dentro de las empresas llegan por medio de sus comunicaciones, se hace necesaria la implementación de ciertas medidas para evitar atentados terroristas contra cualquier funcionario de la entidad siguiendo los siguientes pasos:

- Identificar sobres 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

En caso de llegar un paquete con estas características se aislará y se averiguará su procedencia, por ningún motivo se debe abrir, inmediatamente llamar a expertos en explosivos o a organismos en el área de seguridad.







### 3.8 COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (E-mail)

Actualmente 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 quienes manejen asuntos importantes electrónicamente, guarden copia en su archivo de gestión centralizado en La Ventanilla Única de Correspondencia de La Gobernación de La Guajira y si la respuesta se da por también vía e-mail, debe conservarse en físico para archivar en la serie correspondiente.

### 3.9 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA

La Ventanilla Única de Correspondencia de la Gobernación de La Guajira requiere para su funcionamiento:

- Software para el manejo de las comunicaciones
- Escáner
- Impresora multifuncional
- Equipos de cómputo
- Sellos de Recibido ( en caso de no haber fluido eléctrico)
- Dos casilleros para la ubicación de comunicaciones mientras se entregan
- Y demás insumos y elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del área.

### 3.10 PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS PARA DAR RESPUESTA A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Cuando un funcionario requiera el préstamo de un expediente o carpeta, firmará tarjetón de salida del mismo, registrándose la fecha, el número de la carpeta y firma, y se hará responsable de su custodia y lo entregará en un término de tres días y si requiere más tiempo, se acercará al La Ventanilla Única de Correspondencia y a la oficina de Archivo de La Gobernación de La Guajira para actualizar la fecha.





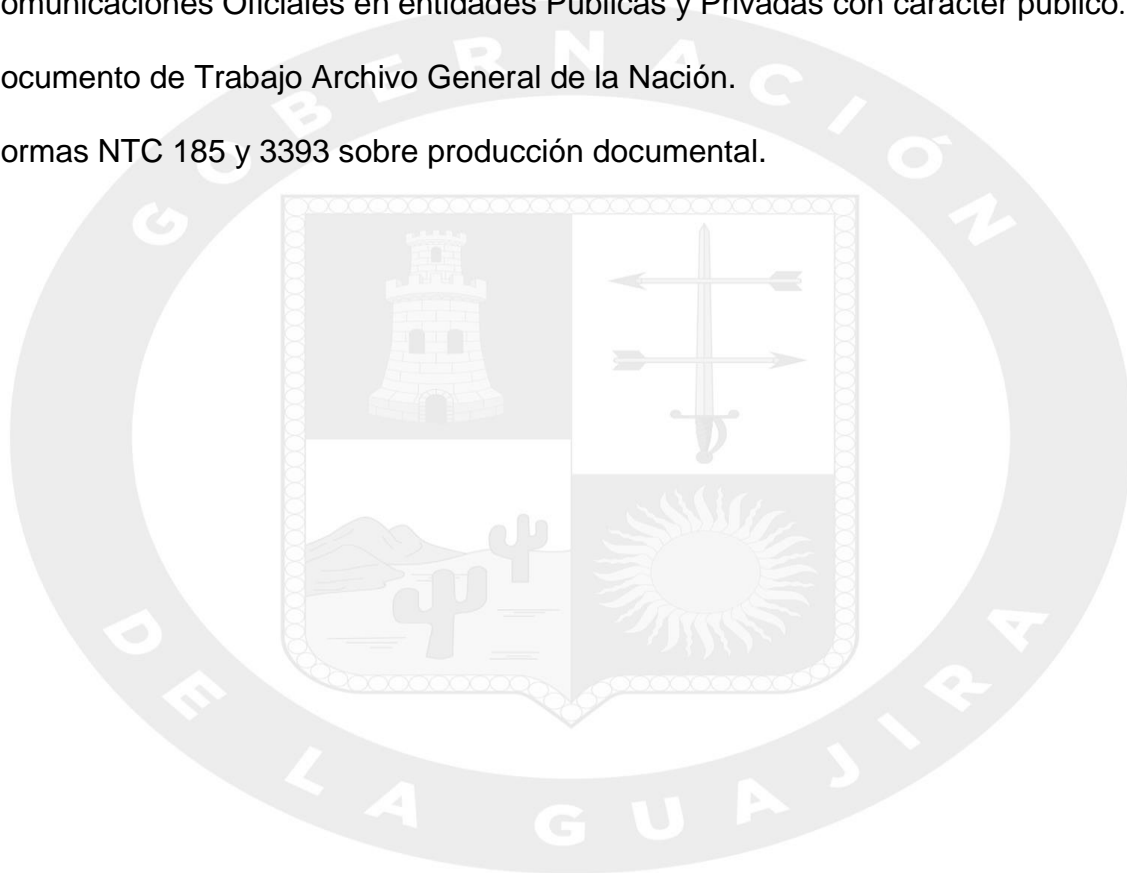
#### 4. BIBLIOGRAFÍA

Guía para Administración de Comunicaciones Oficiales – Archivo General de la Nación.

Acuerdo AGN 060 del 30 de octubre de 2001 – Pautas para Administración de Comunicaciones Oficiales en entidades Públicas y Privadas con carácter público.

Documento de Trabajo Archivo General de la Nación.

Normas NTC 185 y 3393 sobre producción documental.





### 5. ANEXOS

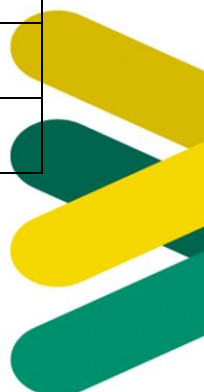
#### ANEXO 1:

|  |   |                 |
|--|---|-----------------|
|  | <b>PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>                    | <b>Código:</b>  |
|  |   | <b>Versión:</b> |
|  | <b>FORMATO DE CONTROL DE ENTREGA DE DOCUMENTOS POR ÁREA</b> | <b>Página:</b>  |

NOMBRE MENSAJERO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ SUBSECCIÓN: \_\_\_\_\_

| DESTINO | No. RADICADO DEL DOCUMENTO | FIRMA Y/O SELLO DE QUIEN RECIBE |
|---------|----------------------------|---------------------------------|
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |
|         |                            |                                 |





**ANEXO 2:**

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
|  | <b>PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>           | <b>Código:</b>  |
|  |  | <b>Versión:</b> |
|  | <b>FORMATO DE PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTO</b> | <b>Página:</b>  |

NOMBRE MENSAJERO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ SUBSECCIÓN: \_\_\_\_\_

| No. RADICADO DEL DOCUMENT. | UNIDAD DOCUMENTAL Y NÚMERO DE FOLIOS | NÚMERO DE CAJA CARPETA, ARCHIVADO O ENTREPAÑ | FECHA PRÉSTAMO | NOMBRE FUNCIONARIO SOLICITANTE | FECHA DEVOLUCIÓN | NOMBRE DE QUIEN RECIBE |
|----------------------------|--------------------------------------|--|----------------|--------------------------------|------------------|------------------------|
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |
|                            |                                      |  |                |                                |                  |                        |

