	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 1 de 17

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

COPIA CONSERVADA

Elaboró: MARÍA ELENA FRANCO GARCÍA Cargo: Secretaria CAD	Revisó: MONICA YANTETH GARCIA URREA Cargo: Asesora de Calidad	Aprobó: GILBERTO ANTONIO GARCÉS ZULUAGA Cargo: Gerente
Fecha: Diciembre de 2013	Fecha: Diciembre de 2013	Fecha: Diciembre de 2013



PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Código:
MPA0202001

Versión: 01

MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL

Página: 2 de 17

RELACIÓN DE MODIFICACIONES

FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	OBSERVACIONES

COPIA CONTROLADA



	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 3 de 17

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	5
3.1 FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	6
3.2 RECIBO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	6
3.3 RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	8
3.4 DESPACHO DE COMUNICACIONES OFICIALES	8
3.5 TAREAS DE MENSAJERÍA EXTERNA	9
3.6 MANEJO DE LAS COMUNICACIONES	9
3.7 TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	10
3.8 PRECAUCIÓN PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES	10
3.9 COMUNICACIONES ELECTRONICAS (E-mail)	10
3.10 IMPLEMENTOS PARA FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA	11
3.11 PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS PARA DAR RESPUESTA A LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	11
4. BIBLIOGRAFÍA	12
5. ANEXOS	13

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 4 de 17


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”.

COPIA CONTROLADA

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 5 de 17


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 el hospital.
- ❖ 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.

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01 Página: 6 de 17

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.


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 el hospital a través del Centro Administrativo de Documentos con relación al manejo de las comunicaciones son:

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 7 de 17

- ✓ 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 del Hospital San Juan de Dios, Empresa Social del Estado de Rionegro, independiente del medio utilizado y van unidas a un trámite.

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


En el CAD se recibirán únicamente las comunicaciones que conciernan a la entidad, en caso de no ser así, serán rehusadas.

Las comunicaciones que se reciben a través de mensajerías externas, personas naturales o funcionarios del hospital, se someten a un proceso de verificación de datos por parte de las funcionarias del CAD, 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 planilla de Excel donde se consigna la procedencia, asunto o contenido, número de folios, guía de correo, anexos, destinatario, tipo de entrega si fue personal, fax, 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.

El hospital tiene establecido a través de memorando que la correspondencia personal no se recibe en el CAD, ésta será entregada por las empresas de

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01 Página: 8 de 17

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 de número de radicado consecutivo, fecha del documento, número de radicación externo, nombre de la persona y/o entidad remitente, código de dependencia que recibe, anexos, tiempo de respuesta (si lo amerita), resumen del asunto, naturaleza, tipo y medio de recibo del documento; después de tener esta información se graba y se genera el rótulo identificador que contiene fecha y hora de radicación, código de dependencia receptora y código 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, código 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 el CAD reservará números de radicación interna o externa.

3.4 DESPACHO DE COMUNICACIONES OFICIALES

El CAD tiene horario de atención de las 07:30 a las 18:00 horas en jornada continua. Se reciben documentos hasta las 15:00 horas para entregarlos el mismo día. 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.

El envío de las comunicaciones externas y la facturación urbana, se entregará al mensajero a las 07:30 horas debidamente registrada en planilla de Control de

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 9 de 17

Mensajería con hora de salida y en cada entrega el mensajero deberá hacer colocar la hora de entrega; cuando éste regrese con los recibidos, se verificará que corresponda lo entregado con lo recibido.

Lo mismo ocurre con el mensajero que realiza diligencias en Medellín a quien desde el día anterior se le registran éstas en planilla similar y deberá responder por los recibidos completos.

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


Para el caso de las comunicaciones y facturación que se despacha por correo, el Hospital tiene contratado el servicio de mensajería con terceros, 4-72 Servicios Postales Nacionales S.A. y Envía Colvanes S.A.S.

3.5 TAREAS DE MENSAJERÍA EXTERNA

- Entregar la documentación en las diferentes entidades y recoger insumos o documentación cuando se amerite, llevando registro de cada una de las diligencias en planilla de Control de Mensajería establecida.
- Realizar los trámites de afiliación y pagos de seguridad social, consignaciones, y demás en bancos y fondos de pensiones, cesantías, AFP, etc.
- Tener pleno conocimiento de la nomenclatura del área urbana y de Medellín, para el cobro de cheques, recolección de extractos bancarios, entrega de comunicaciones, facturación, etc. y si desconoce alguna dirección, estar prestos a conseguirla.
- Una vez realizadas todas las vueltas o diligencias, entregar la planilla con los respectivos recibidos y estar disponibles para colaborar con la entrega de documentos en el área administrativa y asistencial en las instalaciones del hospital.

3.6 MANEJO DE LAS COMUNICACIONES

El CAD 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

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01 Página: 10 de 17

dependencia requerida, será a través de registro en planilla de Entrega de Comunicaciones por Áreas donde firmarán el recibido.

3.7 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. El CAD tramitará a quien le 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.

3.8 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.

3.9 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 CAD y

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 11 de 17

si la respuesta se da por también vía e-mail, debe conservarse en físico para archivar en la serie correspondiente.


3.10 ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA VENTANILLA ÚNICA

Para iniciar con la ventanilla única documental se requiere:

- Software para el manejo de las comunicaciones
- Escáner
- Impresora multifuncional
- Equipos de cómputo
- Sellos de Recibido, de Urgente
- Fechador
- Dos casilleros para la ubicación de comunicaciones mientras se entregan
- Y demás insumos y elementos necesarios para el adecuado funcionamiento del área.

3.11 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 CAD para actualizar la fecha.

	PROCESO SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: MPA0202001
	MANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA DOCUMENTAL	Versión: 01
		Página: 12 de 17

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.

COPIA CONTROLADA

