

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: GD-VUC-P01
<i>"VENTANILLA UNICA"</i>		FECHA: 01/06/2018

CONTROL DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
1	Junio 20178	Creación del procedimiento

1. OBJETIVO

Brindar una herramienta estandarizada, acorde con la normatividad existente, que permita normalizar el uso y manejo de las comunicaciones que se reciben o producen en la E.S.E. CRIB

2. ALCANCE

Inicia con la implementación de la ventanilla única normalizando la recepción y envío de la documentación por correo tradicional, correo electrónico o, hasta el control del trámite de los asuntos recepcionados o enviados. *Este procedimiento inicia con la recepción del documento y termina con la expedición de la respuesta y su respectivo envió, ya sea por correo certificado o electrónico o de forma personal*

3. REFERENCIAS

Tipo de Trámite o Servicio	Norma Aplicable
<i>Ventanilla Única de Trámites ESE CRIB</i>	<p>Ley 594 de 14 de julio de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 527 del 18 de agosto de 1999. por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones..</p>

4. DEFINICIONES

ARCHIVO ELECTRÓNICO. Es el 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: GD-VUC-P01
<i>"VENTANILLA UNICA"</i>		FECHA: 01/06/2018

COMUNICACIONES OFICIALES. Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.

CORRESPONDENCIA. Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No genera trámite para la institución.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: Pasos a seguir para la entrega de los documentos que han sido Radicados en la Unidad de Correspondencia, ya sean internos o externos. **DOCUMENTO:** Es todo soporte, prueba o hecho, testimonio, material de un hecho o acto de una persona natural o jurídica, ya sea pública o privada, que realiza actividades o funciones que pueden ser plasmadas en una unidad de información, soporte, papel, cinta, disco magnético, película o fotografía; con el fin de preservarlos en el tiempo.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO. Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

DOCUMENTO ORIGINAL. Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO PÚBLICO. Es el producido o elaborado por el Funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

RADICADO: Asignación de un sello, firma y numero consecutivo, al momento de la entrega formal de un documento.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES. Es el procedimiento por medio del cual, la entidad a través del programa ARMORUM asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que se hace en la Institución para realizar la admisión de los documentos que son entregados en la Unidad de Correspondencia, ya sean internos o externos.

RECIBIDO: Copia del documento original con el respectivo radicado y rótulo.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES. Es el procedimiento por medio del cual se ingresa en el sistema de control de comunicaciones, la información relacionada con todas las comunicaciones externas enviadas y recibidas, registrando datos tales como: Número de radicación, nombre de la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: GD-VUC-P01
<i>"VENTANILLA UNICA"</i>		FECHA: 01/06/2018

persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), nombre del Funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

ACUERDO: *Acto administrativo dictado por la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá y de acuerdo a la jerarquía legal de los actos se encuentra en un grado inferior a la ley*

CONDICIONES GENERALES

1. Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada y rotulada.
2. Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.
3. La persona que lidera este proceso deberá ser de completa confianza para la entidad.
4. Es responsabilidad de los funcionarios de ventanilla única, gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales tanto recibidas como enviadas.
5. Las comunicaciones oficiales externas serán recepcionadas en el área de correspondencia y archivo en el horario establecido.
6. Ninguna comunicación recibida se tramitará sin la firma del remitente.
7. Todas las comunicaciones de la entidad se recibirán a través de la Unidad de Ventanilla Única. Por ello, cuando una dependencia reciba una comunicación por medios electrónicos, magnéticos, cualquier otro medio, estará en la obligación de enviarla inmediatamente a la Unidad de Ventanilla Única para que se oficialice su ingreso.

ABREVIATURAS

- **AGN:** *Archivo General de La Nación*
- **PGD:** *Programa de Gestión Documental*
- **E.S.E. CRIB.** *Empresa Social del Estado. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.*

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: GD-VUC-P01
"VENTANILLA ÚNICA"		FECHA: 01/06/2018

5. DESARROLLO

Responsable	Descripción	Registros
Funcionario asignado a Ventanilla Única	RECEPCIÓN: En la unidad de correspondencia o ventanilla única se reciben las comunicaciones externas enviadas y recibidas por correo tradicional, vía fax o correo electrónico. Se deberá respetar el horario establecido de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 y sábados de 8:00 a 1:00. Resolución de implementación de la ventanilla única.	Resolución de implementación de la ventanilla única. N/A
Funcionario asignado a Ventanilla Única	REVISIÓN: En la recepción de documentos, se debe verificar que estos estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes. Se realiza verificación y control de folios, copias, anexos, firmas.	N/A
Funcionario asignado a Ventanilla Única.	<p>Las Comunicaciones Externas (Enviadas y Recibidas) se radican en ventanilla única, empleando para ello el programa ARMORUM que, mediante una conexión a una base de datos, emite una etiqueta dejando impreso No. de Radicado, Fecha, Hora, No. de Comunicación, Entidad, Remitente, Asunto, Destinatario, Dependencia, Folios, etc.</p> <p>El sistema asigna un número independiente y consecutivo de envío o de recibido a cada comunicación externa o interna.</p> <p>Al comenzar cada año, se inicia a partir del No. 001, la radicación consecutiva de las comunicaciones Externas Recibidas y otro para las comunicaciones Externas Enviadas.</p> <p>Lo mismo sucederá con las comunicaciones Internas Recibidas y Enviadas.</p>	Planilla de Control de Comunicaciones Externas Recibidas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018

**PROCEDIMIENTO****VERSION: 1****CODIGO: GD-VUC-P01****"VENTANILLA ÚNICA"****FECHA: 01/06/2018**

	<p>Las comunicaciones internas (enviadas y recibidas) se radican en ventanilla única, con números de radicados diferentes Se sella la copia con la fecha y hora de recibido Se digitaliza. Se guarda en la carpeta de la dependencia remitente. Se envía por correo electrónico a la dependencia destinataria. Se reparte. Cada dependencia controla las comunicaciones Internas y externas enviadas a la ventanilla única, diligenciando la planilla de control de comunicaciones enviadas y recibidas.</p>	Planilla de control y registro de Comunicaciones Enviadas
--	---	---

Funcionario asignado a Ventanilla Única.	Las comunicaciones por correo electrónico se radican, registran y controlan manualmente mediante planilla de Control y Registro de e-mails enviados y recibidos	Planilla de control y registro
--	---	--------------------------------

Funcionario asignado a Ventanilla Única.	Se crean carpetas de cada dependencia y se ubican las comunicaciones en éstas. Sólo aquellas comunicaciones que revisten importancia en la gestión de la empresa.	N/A
--	---	-----

Funcionario asignado a Ventanilla Única.	Las revistas, folletos y demás comunicaciones de carácter informativo como plegables, publicidad, afiches, no se radicarán, serán registradas en las planillas de control de otros envíos u recibidos (según sea el caso), para su entrega.	
--	---	--

Funcionario asignado a Ventanilla Única	REGISTRO: Después de radicado el documento, se guarda el registro hecho en el software.	Registro en base de datos.
---	---	----------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018



PROCEDIMIENTO

VERSION: 1

CODIGO: GD-VUC-P01

"VENTANILLA UNICA"

FECHA: 01/06/2018

		Planillas de Registro Manual de Comunicaciones Externas Enviadas Planillas de Registro Manual de Comunicaciones Externas Recibidas
--	--	---

Funcionario asignado a Ventanilla Única	ROTULACIÓN Se imprime el rótulo con dicha información	Rótulo o Sello
---	---	----------------

Funcionario signado a Ventanilla Única	DIGITALIZACIÓN: Se escanean los documentos enviados y/o recibidos, incluyendo los anexos. Se convierte el documento en PDF. La comunicación se envía por correo electrónico a la dependencia destinataria. Se guarda el archivo digital en la carpeta de enviados y recibidos asignada a cada dependencia	Comunicaciones digitalizadas
--	--	------------------------------

Funcionario asignado a Ventanilla Única/ líder de cada dependencia	REPARTO Se clasifican y distribuyen los documentos en la carpeta destinada para tal fin y se hace entrega. El reparto se controla mediante la planilla de Registro manual de comunicaciones externas enviadas; en la casilla de firma de recibida.	N/A Planillas de Control de Reparto de Comunicaciones Oficiales
--	--	--

Funcionario asignado a Ventanilla Única	CONTROL DEL TRÁMITE El Control del Trámite se realiza en hoja de Excel, en donde se registra toda la información del radicado y se asigna un responsable	Planillas de control de entrega de
---	--	------------------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1
		CODIGO: GD-VUC-P01
<i>"VENTANILLA UNICA"</i>		FECHA: 01/06/2018

	<p>del trámite y el tiempo para dar respuesta. Este instrumento, mediante un mecanismo de alertas informa la fecha de vencimiento del trámite. Ejemplo:</p> <p>Color Rojo No dio salida al trámite</p> <p>Color Verde Dio salida al trámite</p>	<p>comunicaciones externas.</p>
--	---	---------------------------------

6. DOCUMENTOS APLICABLES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Sonia Saenz Pardo Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 01/06/2018	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 06/06/2018	Nombre: Diana García Cargo: Sub Gerente Administrativa Fecha: 06/06/2018