

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	1 de 6

1. OBJETIVO

Administrar de manera centralizada y normalizada la recepción, radicación, distribución de las comunicaciones oficiales, con el propósito que este procedimiento contribuya al desarrollo de la Gestión Documental en la Institución, en cumplimiento de la normatividad Legal y Técnica vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de documentos para el trámite dentro de las dependencias, continúa con las respuestas a dichos requerimientos y finaliza con la integración de los documentos a sus respectivos expedientes, para la respectiva consulta de las partes interesadas.

3. RESPONSABLE

Coordinación de Gestión Documental
Secretaría General
Equipo de apoyo Gestión Documental

4. DEFINICIONES

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en esta entidad, independiente del medio utilizado.

Consulta de Documentos: Derechos de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo de una entidad, y a obtener copia de los mismos.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

Correspondencia o Documentación Externa: Comunicación escrita dirigida o recibida de personas, entidades, empresas u organismos sobre aspectos y actividades que surgen de la interrelación entre las instituciones.

Correspondencia o Documentación Interna: Son aquellas comunicaciones que se generan entre dependencias

Correo Electrónico: Servicio que sirve para enviar y recibir mensajes en forma rápida y segura a través de un canal electrónico o informático.

Denuncia: Es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la entidad o dentro de ella.

Derecho de Petición: Derecho que tiene todo ciudadano (Constitución Política de Colombia, artículo 23) de realizar peticiones respetuosas a las entidades públicas, que pueden ser en beneficio particular o en beneficio general.

Destinatario: Persona a quien se le envía el mensaje.

Documento: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	2 de 6

Documento Electrónico de Archivo: Registro de la 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.

Expediente: Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánicamente y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Folio: Hoja de un libro, de un cuaderno o de un expediente.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las áreas de la Universidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su conservación y consulta.

Memorando: Comunicación escrita de carácter interno de una institución, que se utiliza para transmitir información, orientaciones, pautas y recordatorios que agilicen la gestión institucional.

OPA's: Otros Procedimientos Administrativos, Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional.

Petición: Es el requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

Queja: Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público.

Radicación: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan 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 establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Recepción de Documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Reclamo: Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición.

Registro de Consulta: Inclusión en un listado o formato de cada una de las solicitudes de información recibidas por el área de archivo de la entidad.

Remitente: Persona que envía el mensaje.

Reprografía: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación, y la digitalización, que permiten copiar u duplicar documentos originalmente consignados en papel.

Serie Documental: Conjunto de tipos documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados por un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	3 de 6

de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, generalmente exige un pago.

Ventanilla única de correspondencia (VUC): Lugar físico/digital donde se deben radicar todas las comunicaciones recibidas y despachadas, pero también es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, donde se reciben y radican los documentos dirigidos a la Institución.

5. CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES

1. Debe atenderse lo preceptuado por la Resolución número 827 de 27/08/2024.
2. Todos los funcionarios de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, deberán usar la Ventanilla Única de Correspondencia para todas las comunicaciones oficiales recibidas o despachadas.
3. No está permitido a los funcionarios recibir documentos a la mano, si previamente no han sido radicados.
4. El horario de atención de la ventanilla única es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm.
5. Para efectos de las comunicaciones que lleguen después de 4:40 pm, se enviarán al día siguiente hábil.
6. Las comunicaciones que deban enviarse desde la Institución al medio externo, deberán hacerse llegar a la Ventanilla Única, a más tardar a las 4:00 pm.
7. Los líderes de proceso son los responsables de atender en los términos de Ley, las peticiones respectivas, la Ventanilla Única, sólo hará los recordatorios respectivos.
8. Se diferencia entre una PQRSFD, trámite y OPA's, que los trámites son pagos, las OPA's no y, las PQRSFD, son una de las formas que los ciudadanos tienen para relacionarse con el Estado.
9. Las Dependencias que envíen respuestas al medio externo y cuya respuesta se dé por correo, deberán copiar a ventanillaunica@umayor.edu.co, dando alcance al número y fecha de radicado para los registros respectivos.
10. Las comunicaciones que lleguen al correo notificacionesjudiciales@umayor.edu.co, serán abiertas por la operadora de Ventanilla única y radicadas como las demás comunicaciones, se creará una alerta por correo a los correos secretariageneral@umayor.edu.co, a.juridico@umayor.edu.co, a.juridico2@umayor.edu.co, en caso que algún funcionario diferente a la ventanilla única abra el correo, deberá copiar a esta última, para la radicación respectiva.
11. Gestión Documental será el enlace con la plataforma SIGOB, manejando el usuario y contraseña del mismo.
12. Tiempos de Respuesta: La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, manejará los siguientes tiempos de respuesta para sus comunicaciones oficiales.
 - a. **15 días hábiles:** Peticiones de interés general o particular, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
 - b. **10 días hábiles:** Solicitud de información pública y/o documentos.
 - c. **30 días hábiles:** Consulta ante las autoridades.
13. Firmas Autorizadas: En la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, están autorizados a firmar comunicaciones oficiales
 - a. El Rector
 - b. El Secretario General
 - c. Los Vicerrectores, dentro de lo de su competencia
 - d. Los Directores y Coordinadores de Unidades Administrativas, dentro del resorte de sus funciones y competencias de manera específica.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

	TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	4 de 6

14. Modelo de comunicación al medio externo, para enviar comunicaciones oficiales al medio externo, se usará el modelo adjunto al presente procedimiento.
15. Códigos de dependencias, las dependencias usarán los siguientes códigos en sus comunicaciones oficiales, de acuerdo a lo establecido en el Cuadro de Clasificación Documental:

RECTORIA	1000
PLANEACION	1100
CONTROL INTERNO	1200
COMUNICACIONES	1300
SOPORTE Y DESARROLLO TECNOLOGICO	1400
CENTRO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1500
SECRETARIA GENERAL	3000
DIRECCION DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	3100
COORDINACION DE GESTION DOCUMENTAL	3200
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	3300
DIRECCION DE CONTRATACION	3400
VICERRECTORIA ACADEMICA	2000
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO	2010
FACULTAD DE ARQUITECTURA E INGENIERIA	2020
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION	2030
DIRECCION DE INVESTIGACION E INNOVACION	2040
DIRECCION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	2050
DIRECCION DE BIBLIOTECA	2060
COORDINACION DE EGRESADOS	2070
DIRECCION DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	2080
CENTRO DE LENGUAS	2090
DIRECCION DE MEDIOS EDUCATIVOS	2100
DIRECCION DE CALIDAD ACADEMICA	2110
GESTION DE PROYECTOS	2120
COMPETENCIAS GENERICAS	2130
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4000
DIRECCION FINANCIERA Y CONTABLE	4100
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	4200

5.2 PROCEDIMIENTO

5.2.1 Procedimiento de Recibo de Comunicaciones oficiales

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recibir la comunicación oficial	<p>La Ventanilla Única es la responsable de recibir la comunicación oficial a través de los diferentes canales disponibles.</p> <ol style="list-style-type: none"> Correo electrónico ventanillaunica@umayor.edu.co Página web www.Umayor.edu.co Presencial de manera física 	Ventanilla Única	Documentación recepcionada
Asignar radicado	Una vez recibida la documentación, la Ventanilla Única asignará un número de radicado según el destino de la misma.	Ventanilla Única	Documento radicado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 <p>UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA</p>	TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	5 de 6

Registrar la comunicación oficial	La Ventanilla única registra en el formato respectivo la comunicación oficial	Ventanilla Única	FT-GD-012. Registro de comunicaciones oficiales recibidas.
Remitir la comunicación oficial	La Ventanilla Única envía la comunicación oficial al proceso correspondiente para su atención.	Ventanilla Única	Medio de comunicación oficial
Generar alertas	La Ventanilla única debe hacer el seguimiento correspondiente para asegura la respuesta dentro de los tiempos establecidos de la comunicación. Se generará una alerta inicial 5 días posterior a la recepción de la comunicación y una segunda alerta dos días antes del vencimiento.	Apoyo de Gestión Documental	Medio de comunicación oficial
Registrar la respuesta	Una vez la dependencia genere una respuesta deben hacer envío a la ventanilla única y ésta procede a registrar con la fecha respectiva.	Colaboradora de Ventanilla Única	FT-GD-012. Registro de comunicaciones oficiales recibidas.

5.2.2 Procedimiento de Despacho de Comunicaciones oficiales

ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepcionar la comunicación oficial por los diversos canales	Recibir la respuesta correspondiente de las dependencias, que puede estar basada en un radicado de entrada o no. La comunicación puede realizarse por correo electrónico o de manera física.	Ventanilla única	FT-GD-021 Formato de despacho de comunicaciones oficiales
Radiciar la comunicación oficial de salida	La ventanilla única radicará la comunicación de salida en el formato correspondiente.	Ventanilla única	Número de radicado FT-GD-021 Formato de despacho de comunicaciones oficiales
Enviar respuesta	La ventanilla única enviará la respuesta física o por medios electrónicos. En caso que la comunicación sea enviada por la dependencia de manera directa vía correo, deberá copiar a la ventanilla única al correo ventanillaunica@umayor.edu.co , quien radicará en el formato respectivo.	Ventanilla única	Medio de comunicación oficial/ Oficio de respuesta

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Guía para la Implementación de un Programa de Gestión Documental
- Acuerdo 01 de 2024, del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, por el cual se establece la política archivística en reglamentación de la Ley 594 de 2000.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación

 UMAYOR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA	TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES EN LA VENTANILA UNICA DE CORRESPONDENCIA (VUC)	Cod. Doc.	PR-GD-001
		Versión	10
		Fecha	19/09/2024
		Página	6 de 6

- Resolución 150 del 01 de febrero de 2019. Creación de la Ventanilla Única de Correspondencia.

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION
0	15-09-2009	Elaboración de documento preliminar	Representante por la dirección
1	10-05-2012	Modificación actividad 5	Representante por la dirección
2	10-06-2013	Modificación actividad 6	Representante por la dirección
3	22-02-2017	Unión con procedimiento PR-GD-002	Representante por la dirección
4	05/07/2018	Modificación sección 7 control de registros	Coordinador SIG
5	12/09/2019	Se eliminan las encuestas de satisfacción y se realiza cambio del responsable.	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
6	7/02/2020	Se modifican las actividades ya que algunas se encontraban repetidas. Se agrega flujograma y se elimina ítem 7 del documento (Anexos)	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
7	17/02/2021	Modificación de todas las actividades	Director de planeación y mejoramiento de la calidad
8	22/06/2021	Modificación de logo por cambio de carácter institucional Modificación de denominación de los cargos Actualización de formatos utilizados en el procedimiento	Líder de archivo y correspondencia
9	29/05/2023	Actualización de registros.	Director de Planeación
10	19/09/2024	Se modifica nombre del procedimiento siendo el anterior "Gestión y trámite de la correspondencia". Modificación del objetivo y alcance, se agregaron definiciones de Petición, Quejas, Reclamo, OPA'S, Tramite y Ventanilla única (modificación). Modificación del procedimiento. Se agregó numeral 5.2.2 Procedimiento de Despacho de comunicaciones oficiales.	Director de Planeación

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Coordinador de Gestión Documental	Profesional SIG	Director de planeación