

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

VENTANILLA ÚNICA

COPIA CONTROLADA

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Profesional Universitario
Gestión Documental

Secretario(a) General

Rector(a)

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

1. OBJETIVO

Establecer las normas y lineamientos para la recepción, registro, radicación, distribución y trámite oportuno de las comunicaciones oficiales recibidas y despachadas por el Colegio Mayor del Cauca, Institución Universitaria.

2. ALCANCE

Desde: La recepción de los documentos internos y externos

Hasta: El Archivo de Gestión de los documentos

3. DEFINICIONES

Archivo Electrónico: 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.

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

Correspondencia Recibida: Es la comunicación que se recibe en la Institución por entidades públicas, entidades privadas y personas naturales.

Comunicación Oficial: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente mediante un acto administrativo, independientemente del medio utilizado.

Documento Electrónico de archivo: Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en ese medio durante su ciclo vital.

Documento Original: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

Documento Público: Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Radicación de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual el aplicativo documental de la Institución 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 establezca la ley. Estos términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual la Institución ingresa en su sistema informativo de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como:

Identificación del solicitante: se registra tipo de solicitante si es persona natural o jurídica y género.

Datos del contacto del solicitante: se registra continente, país, departamento, ciudad, dirección, teléfono y Email.

Información del solicitante: registra el tipo de solicitud, dependencia destino, servicio relacionado, grupo de interés, asunto y contenido.

Adjuntar soporte: si la petición o solicitud tiene anexos elegir archivo.

4. DESARROLLO

Procedimiento Ventanilla Única

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Documentos que ingresan por ventanilla única: comunicaciones interinstitucionales, derechos de petición, homologaciones, transferencias, cancelación de semestre, reingresos, tutelas, solicitud exámenes de suficiencia, devolución de dinero, certificados laborales.	Auxiliar Administrativo Ventanilla Única Auxiliares Administrativos facultades	Registro y trazabilidad en aplicativo Orfeo.

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

2. Documentos que ingresan por facultades: Matrículas académicas, modificaciones como: cambios de horarios, cancelaciones de matrícula solo en fechas establecidas, si son extemporáneas deben pasar por ventanilla única, matrícula académica de estudiantes regulares, cambios de grupo de la misma materia, adiciones (deben anexar formato adición), cancelación solo en fechas establecidas, si son extemporáneas deben pasar por ventanilla única, incapacidades de estudiantes, trabajos de grado, solicitud de supletorios, corrección de notas, faltas académicas, solicitud de certificados, asignación de jurados, asignación de tutores, viáticos. 3. Recepción: La documentación se podrá recibir en ventanilla única de manera personalizada, por mensajería, por medios electrónicos, por medio de la página institucional y por medio de QR. Cuando el documento lo entreguen en físico, se verificará si viene con anexos y debidamente foliado. Igualmente se pone un sello a la copia del usuario donde se registra hora, fecha, responsable y folios; el número de radicado consecutivo le llegará al email que registró el usuario en el documento para la respectiva respuesta. Los anteriores documentos serán direccionados por el auxiliar administrativo de Ventanilla Única a determinado proceso según el asunto.		
---	--	--

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

3.1. Recepción de documentos internos: Ventanilla única recibe preferiblemente por medio del aplicativo Orfeo, en medio físico o por correo institucional, solicitudes de todas las áreas para tramitar o consultar información relacionada con los procesos misionales de la institución. El auxiliar administrativo encargado de Ventanilla Única verificará firmas, folios, copias, anexos y todos aquellos datos que la institución haya regulado en procedimientos o reglamentos. Si el documento está incompleto se determina si se puede recibir y pedir el faltante o devolverlo al proceso remitente.		
4. Radicación: Se asignará al documento que ingrese por Ventanilla Única un radicado consecutivo generado por el aplicativo documental ORFEO automáticamente con los siguientes datos: Datos del contacto del solicitante: se registra continente, país, departamento, ciudad, dirección, teléfono y Email. Información del solicitante: registra el tipo de solicitud, dependencia destino, servicio relacionado, grupo de interés, asunto y contenido. Adjuntos o soporte: si la petición viene con anexos. Al ingresar los anteriores campos al aplicativo documental, este generará un número de radicado consecutivo el cual se direcciona automáticamente al email del remitente para su respectivo seguimiento. (20240000000000-4)	Auxiliar administrativo Ventanilla Única	Planilla de Radicación y Registro de comunicaciones Enviadas

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

5. Registro: El registro de todas las comunicaciones que ingresan y salen por ventanilla única de la Unimayor, quedan plasmados en el aplicativo documental Orfeo. Nota 1: dentro del proceso de radicación de las comunicaciones, es importante tener en cuenta lo siguiente: • No radicar la correspondencia personal. • Solo colocar fecha de recibo a: folletos, revistas, publicaciones, inscripciones. • Devolver, sin abrir, la correspondencia que por error llegue a ventanilla única. • Hacer las observaciones pertinentes cuando la documentación llegue sin firma, ilegible o falta de anexos.	Auxiliar administrativo Ventanilla Única	Planilla de Radicación y Registro de comunicaciones Enviadas o Recibidas
6. Distribución y reparto: Este es el último procedimiento a cargo del auxiliar administrativo de ventanilla única; esta distribución se realiza a todos los procesos de la institución por medio del aplicativo documental ORFEO según asunto. Para los documentos que llegan físicos se digitalizan, se radican y se envían por el aplicativo documental según asunto, de igual manera se entrega el documento físico y se deja registro de recibido en la planilla. (correspondencia para entrega directa a las oficinas código: 1.2.1.R.07)	Auxiliar administrativo Ventanilla Única	Planilla de Radicación y Registro de comunicaciones Recibidas
7. Respuesta de PQRSFD. 1. Cuando cada proceso dé trámite a las comunicaciones que ingresan por	Funcionario encargado de cada proceso.	Planilla de Radicación y

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

Ventanilla Única, deberá elaborar la respuesta en original con máximo dos copias; el procedimiento será el siguiente: 2. Verificar en la bandeja o campo de PQRSFD las solicitudes asignadas por Ventanilla Única. 3. Seleccionar la PQRSFD a responder preferiblemente según orden de llegada, validar datos, ir al módulo de documentos y Seleccionar la opción de "Anexar archivo". 4. Cumplir con el manejo adecuado de la imagen corporativa de la Institución teniendo en cuenta el formato carta expuesto en el aplicativo ORFEO en el ícono Ayuda, seleccione el módulo de Ayuda, dar clic en plantilla y escoger formato Respuesta carta. 5. Para diligenciar y subir formato de respuesta, se debe descargar en el sistema. 6. Al acceder al sistema, se mostrará la siguiente interfaz, organizada de arriba hacia abajo de la siguiente manera: 6.1. Tipo de archivo: Donde se selecciona la categoría del documento que se va a cargar. 6.2. Tipo documental: Dependiendo de la categoría de la PQRSFD. 6.3. Opciones de archivo: con 2 opciones, de radicación o solo lectura para el archivo. 6.4. Tipo de radicación		Registro de comunicaciones enviadas
--	--	-------------------------------------

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

6.5. Campo de destinatario (autocompletado con los datos de quien colocó inicialmente la PQRSFD). 6.6. Campo de descripción: Donde se debe de proporcionar un breve detalle del contenido del archivo que se cargó. 6.7. Botón de carga del documento. 6.8. Botón de actualizar. 7. Existen dos escenarios para cargar documentos: el primero ocurre cuando se trata de una respuesta, y el segundo cuando se trata de un anexo convencional. En el caso de una respuesta se debe seleccionar la opción "Este documento será radicado" 7.1. Después de cargar la respuesta, aparecerá un mensaje de confirmación (anexo archivo correctamente). damos clic en "OK" para proceder. 7.2. Regresamos al módulo de Documentos, ubicándonos en el mismo radicado al cual deseamos proporcionar una respuesta. 7.3. Observaremos que el archivo en formato Word, con todos sus datos, ya está disponible. En la sección derecha, se activan las opciones de Editar y Radicar. 7.4. El siguiente paso consiste en seleccionar el ícono verde para continuar con la acción deseada. 7.5. Luego el sistema pedirá confirmación para radicar: 7.6. Luego saldrá el siguiente mensaje: el número asignado al documento ha sido radicado con el número 20241130001111-4.		
---	--	--

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

8. En el módulo de Documentos, se denota la activación de Firmar (aunque aún no está disponible para firmas digitales), Enviar correo y Descargar. Además, se observa que el tipo de documento ha cambiado de Word a PDF. En la parte izquierda, se visualiza el proceso realizado mediante íconos de verificación correspondientes a las acciones llevadas a cabo. También se puede sacar impreso firmar y luego subirlo al aplicativo. 9. Por lo general, junto con la respuesta al radicado, es necesario adjuntar anexos, que constituyen el segundo escenario para cargar documentos. Para realizar lo anterior, regresamos a la opción "Anexar archivo". Este anexo es de tipo imagen y tiene una categoría documental específica, en este caso, "Petición". Además, se selecciona la opción de solo lectura. Se añade una breve descripción del contenido adjunto y finalmente, hacemos clic en "Actualizar" y se confirma (archivado correctamente). 10. Por último, volvemos al módulo de Documentos y seleccionamos el ícono de "Enviar respuesta al correo": En esta sección, se muestra el correo del destinatario inicial, y en caso de necesitar agregar otro correo para copia, se puede realizar esta acción. Además, se visualizan los anexos que se hayan añadido al radicado, pero es necesario seleccionarlos para incluirlos en la respuesta.		
---	--	--

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

11. Al presionar el botón Enviar, el sistema nos muestra un mensaje de confirmación, (se envió la respuesta con los correspondientes anexos seleccionados al correo del remitente/destinatario ingresado). 12. Cerramos y volvemos al módulo de Documentos; ya con este paso observamos que al lado derecho se marcaron las 4 casillas con chulitos y se completó todo el proceso. 13. Para finalizar, cuando ya se tenga certeza que el caso fue atendido correctamente, procedemos a archivar y para ello seleccionamos el radicado y buscamos el botón de Archivar en la parte inferior izquierda, abrimos la carpeta de las PQRSFD o la que indique el asunto según serie documental de las TRD del proceso. Nota 2: el instructivo para dar respuesta de manera ilustrativa a las PQRSFD, se encuentra en el área de Gestión de Recursos Tecnológicos bajo el código 1.1.8.28.1.03. Nota 3: cabe aclarar que el consecutivo que lleva el aplicativo Orfeo tanto para las comunicaciones que ingresan como para las que salen es único y lo pueden generar los auxiliares administrativos que manejan el aplicativo. De igual manera el sistema deja trazabilidad por cada radicado.		
---	--	--

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

14. Distribución de la correspondencia externa: Cuando la correspondencia sea con destino externo, se contará con una empresa de Mensajería quien será la encargada de recoger los sobres en la Ventanilla Única, según lo establecido en el contrato respectivo. La correspondencia que esté por enviar debe entregarse en Ventanilla Única en sobres sin sellar debidamente marcados (nombre y apellidos, dirección, entidad, y número de contacto del destinatario); después que se realice el registro y radicación el personal encargado de la Ventanilla Única elaborará la planilla de envío de mensajería y sellará el sobre para ser entregado a la ruta de mensajería certificada. Nota 4: El horario de atención al público de la Ventanilla Única, estará en un lugar visible y de fácil acceso para el servicio al ciudadano, el horario será el siguiente: En horas de la mañana de 8 a.m. a 12 del mediodía. En horas de la tarde de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Para las PQRSFD que ingresan por el servicio de QR este estará disponible 24/7. Se aclara que los tiempos de estas comunicaciones empezaran a contar solo en horas y días hábiles.	Auxiliar Administrativo Ventanilla Única	Planilla de Radicación y Registro de comunicaciones enviadas y guía correo certificado
---	---	---

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

5. CONSIDERACIONES

Todas las comunicaciones oficiales que ingresen por Ventanilla Única al Colegio Mayor del Cauca, Institución Universitaria, serán revisadas, abiertas y leídas, con el propósito de verificar el destino, los anexos, los datos del remitente para registrarlos, radicarlos y darle el respectivo trámite, excepto a las comunicaciones personales.

Las comunicaciones oficiales se archivan de acuerdo a las series o subseries expuestas en las Tablas de Retención Documental de cada proceso.

Todas las copias de una misma comunicación se registran bajo el mismo número de radicación.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados (00001).

Las comunicaciones oficiales recibidas se clasifican de la siguiente manera:

COMUNICACIÓN PERSONAL: Se considera correspondencia personal la que venga marcada como tal y aquella que a criterio de quien la recibe tenga ese carácter; por lo tanto, no podrá ser abierta y se entregará en las horas destinadas para entrega de correspondencia. Se recomienda que para la correspondencia personal se de la dirección de residencia donde vive.

Para la radicación de la correspondencia considerada como **CONFIDENCIAL** se utilizarán los datos contenidos en el sobre.

COMUNICACIÓN SOCIAL: Se considera comunicación social las invitaciones a actos sociales. Se entregará al destinatario sin ser relacionada ni registrada en la Planilla de control de gestión documental; si no está identificado el destinatario, se entregará a la Secretaría General para que indique su trámite.

COMUNICACIÓN GENERAL: Se considera comunicación general a la correspondencia enviada por persona natural o jurídica externa a la Institución.

Cuando el remitente entregue personalmente la comunicación, la copia radicada se le otorgará de forma inmediata; si es por medios tecnológicos, apenas ingresen los datos

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

de la comunicación al aplicativo Orfeo, este enviará el radicado automáticamente al correo del remitente.

FOLLETOS, REVISTAS Y PUBLICACIONES: Esta correspondencia no se registra en la planilla de control de correspondencia, ni se escanea. Se entrega en el momento de la distribución física al respectivo destinatario. Si no está identificado el destinatario se entregará a la Secretaría General para que indique su trámite.

COMUNICACIONES INTERNAS: es la que establece vínculos informativos entre diferentes procesos o funcionarios de la Institución, su objetivo esencial es la transmisión y distribución de información relevante y estratégica en un ambiente corporativo.

De igual manera a estas comunicaciones, se les hace el registro y asignación de consecutivo por medio del aplicativo documental Orfeo donde queda la trazabilidad del mismo.

Las comunicaciones que se generen internamente serán tramitadas de manera electrónica, solo en casos en que se requiera soporte físico serán impresas.

Se prohíbe a funcionarios y contratistas que no pertenecen a la oficina de ventanilla única, tramitar directamente la correspondencia, toda vez que no queda trazabilidad en el aplicativo Orfeo, además incumpliendo con la normativa archivística.

Nota: Cabe anotar que la producción y el trámite de respuesta de las comunicaciones es responsabilidad de cada jefe de proceso.

En ningún caso se reservarán números de radicación; el número consecutivo de radicación lo da directamente el Aplicativo documental.

La respuesta que se genere de la comunicación que ingresó por el aplicativo Orfeo, llevara el número consecutivo de ingreso (2024121000000–4) más el número de radicado de salida a respuesta (2024111000000–1).

Para la distribución física de la correspondencia, una vez se realice el registro por medio manual, mecánico o automatizado en las planillas de control de correspondencia y se envíe electrónicamente el documento escaneado al destinatario, se genera el reporte para entrega de correspondencia en las horas estipuladas así: en horas de la mañana a las 11:00 am y en horas de la tarde a las 5:00 pm. La planilla contiene los siguientes campos: Numero consecutivo, numero de radicación, fecha, nombre o

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

código del proceso competente, funcionario que recibe con su respectiva fecha, hora y nombre.

COMUNICACIÓN EXTERNA (DESPACHADA)

Cuando las comunicaciones oficiales salgan de la institución a entes externos de manera física, estas deben ser radicadas en ventanilla única para ser despachadas, siempre y cuando haya contrato con una empresa de mensajería.

Las comunicaciones oficiales generadas por el Colegio Mayor del Cauca, Institución Universitaria, se ajustarán a las plantillas y modelos establecidos en la institución para los oficios, cartas, y otros, con el fin de reflejar una adecuada imagen corporativa, estas se encuentran en aplicativo Orfeo en la opción ayuda.

El documento se elabora en original y máximo dos copias debidamente firmadas distribuidas de la siguiente manera:

Original: Va dirigida al destinatario.

Primera copia: Va al consecutivo de ventanilla única.

Segunda copia: Va al expediente por lo cual surgió la elaboración del documento, si el documento no tiene serie documental, es un documento de apoyo para la oficina productora.

La numeración consecutiva es asignada directamente por el aplicativo documental ORFEO.

Todas las comunicaciones deben ir firmadas por los funcionarios autorizados según actos administrativos o en cumplimiento de sus funciones.

Documentos internos tales como: circulares reglamentarias, informativos, resoluciones y actas tendrán un consecutivo diferente el cual estará a cargo de las oficinas productoras por medio manuales, mecánicos o automatizados, este consecutivo iniciará cada año desde el número 0001, para cada serie documental.

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan”: Artículos 3, 6, 8, 10, 15 y demás concordantes.

Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 103 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el título III, capítulo único, “recepción y respuestas a solicitudes de información pública y otras directrices”.

Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001). Archivo General de la Nación. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Resolución 969 del 22 de agosto de 2016, modificación creación Unidad de Correspondencia.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE CAMBO	CAMBIO REALIZADO
5	28-05-2024	Se actualiza procedimiento según operación del proceso y TRD aprobadas por el Consejo Departamental de Archivos.
4	25-08-2022	Se actualiza denominación del proceso según nuevo mapa de procesos institucional. Se actualiza código del

VENTANILLA ÚNICA			
Proceso: Gestión de la Información y la Comunicación			
Sub proceso: Gestión Documental			
Código	Versión	Emisión	Página
1.2.1.P.05	05	28-05-2024	1 de 13

		procedimiento según TRD. Se actualiza denominación de cargos. Se actualiza actividades del procedimiento.
3	03-08-2021	Se actualiza código del procedimiento según nueva TRD.
2	03-04-2019	Se elimina el horario de recepción de correspondencia. Se actualiza responsables de actividades. Se actualiza actividad de entrega de correspondencia para envío externo.

COPIA CONTROLADA