



NIT 900.596.967-9

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA – MANEJO DE CORRESPONDENCIA
Versión 02 – Junio 28 2019

OBJETIVO:

Documentar la gestión de los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales de tal manera que se contribuya al desarrollo del programa de gestión documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en el archivo de gestión.

ALCANCE:

Comprende la recepción, clasificación, radicación, registro, distribución y trámite de las comunicaciones recibidas, desde el mismo momento de su ingreso a la empresa hasta cuando quede dispuesta para ser archivada.

RESPONSABLE:

El cumplimiento de este procedimiento involucra a la secretaria ejecutiva quien es la encargada de recibir y despachar toda la correspondencia de Aguas de Palmira SA ESP.

DEFINICIONES/GLOSARIO:

COMUNICACIONES EXTERNAS: Son todos aquellos oficios recibidos y enviados producto de la interacción de la institución con otras organizaciones o personas particulares.

COMUNICACIONES INTERNAS: Son todas aquellas originadas entre la interacción de las funciones propias de las dependencias de la institución.

POLÍTICAS ARCHIVÍSTICAS: Son las políticas que se crean al interior de una Institución, para controlar y coordinar el proceso de Gestión Documental sin alterar ni modificar la Norma General.

RADICACIÓN: es cuando se deja un documento en su destino, persona o área de la empresa, con una fecha de recibido, consecutivo, firma y probablemente un cuadro de correspondencia donde se tienen todas las cartas o documentos que se reciben.

VENTANILLA ÚNICA: "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas."

Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533



NIT 900.596.967-9

1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

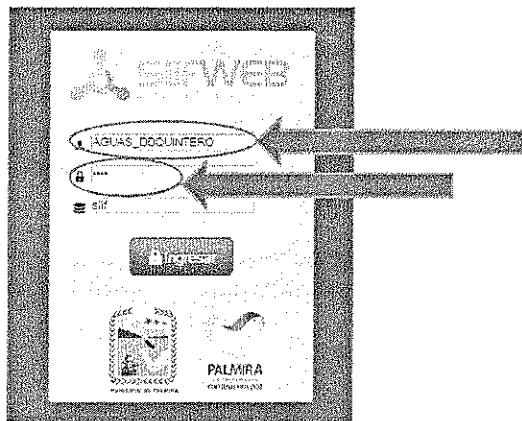
CORRESPONDENCIA QUE LLEGA EN MEDIO FISICO Y ELECTRONICO:

- Revisar los documentos que ingresan a la entidad por medio físico o por correo electrónico página web, verificando la competencia, los anexos, destinatario y los datos de origen del ciudadano o entidad.

- Cuando una comunicación que llega no este firmada ni presente el nombre del responsable de su contenido, se considerara anónima y deberá ser remitida a la oficina jurídica, donde se determinarán las acciones a seguir. Art. 69 ley 1437 de 2011 ("... Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso, y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.")

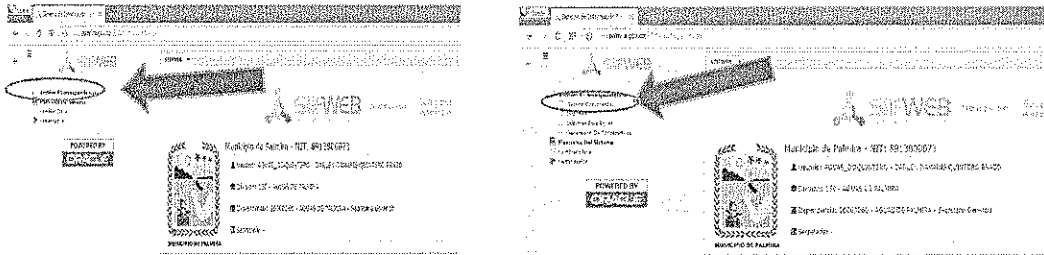
- Excluir de la radicación los libros, revistas, folletos, periódicos, invitaciones, tarjetas personales entre otros que no hayan sido remitidos con una comunicación; se entregaran directamente al área correspondiente.

- Ingresar con el usuario y contraseña asignada, al módulo de gestión documental por el siguiente link <http://oas.palmira.gov.co:7778/siifweb/comun/m/jsp/login.jsp>

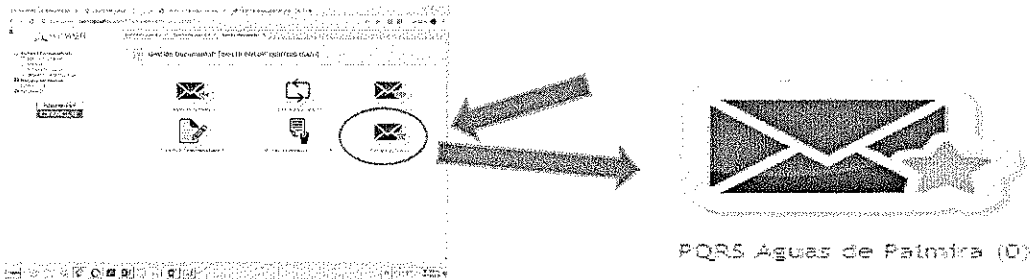


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

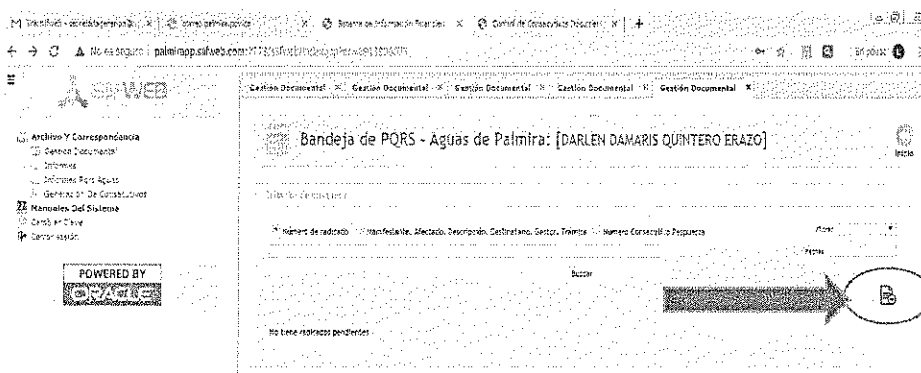
-Una vez se ha ingresado al módulo, se da click en la opción: **Archivo y Correspondencia** y posteriormente en la opción: **Gestión Documental**.



- Toda la correspondencia que ingresa a Aguas de Palmira, debe radicarse por el icono correspondiente, **PQRS aguas de Palmira**.



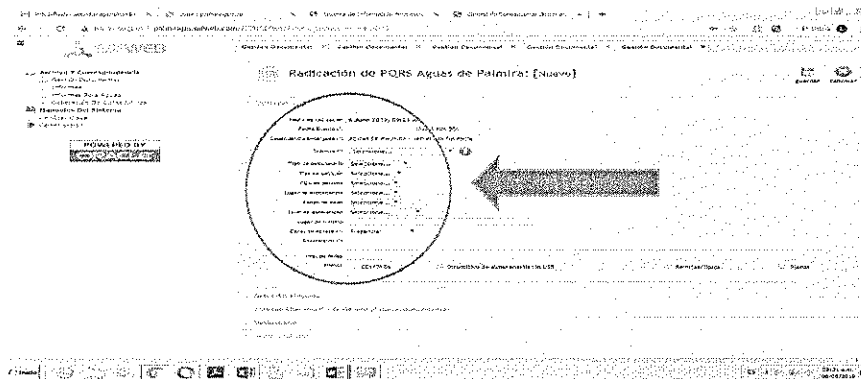
-Una vez se ha ingresado se da click al siguiente icono de acceso para registrar los datos:



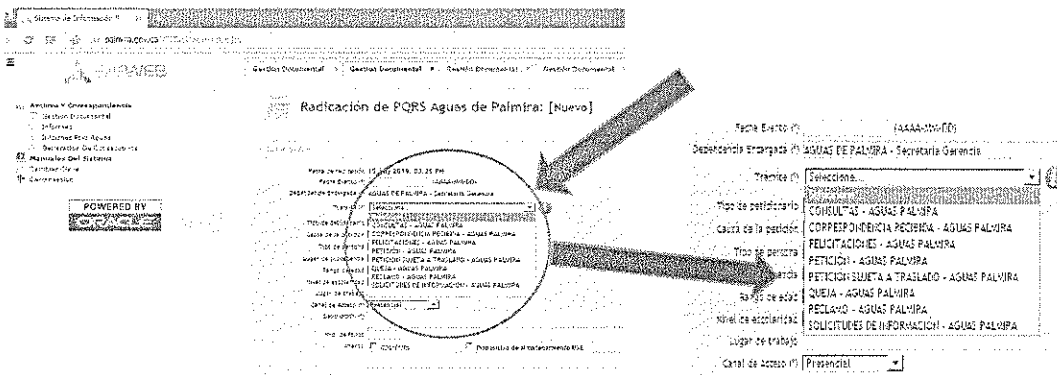


NIT 900.596.967-9

-Después de haber ingresado, proceder con la radicación de la comunicación en el módulo de gestión documental, realizar la caracterización requerida, hacer una breve descripción del contenido de la comunicación - Identificar los anexos de las comunicaciones, datos del afectado (remitente), destinatario y adjuntar o subir escaneado el documento radicado en el módulo.



-Es importante determinar cuál es el trámite requerido por el remitente y seleccionar la opción que se ajuste al asunto y/o contenido.

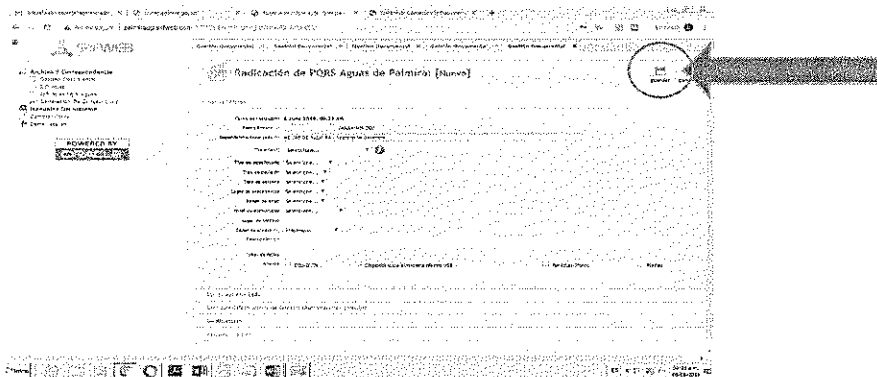


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

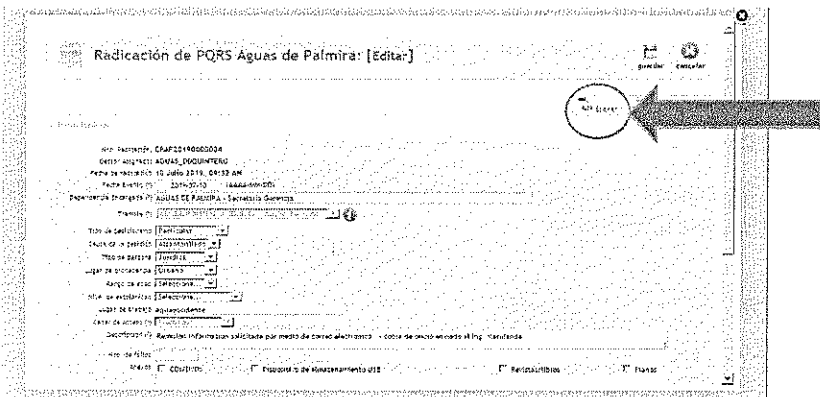


NIT 900.596.967-9

-Después de haber diligenciado toda información requerida, se da guardar



- Una vez se guarda la información registrada, se da click en sticker, para imprimirlo y colocarlo en el documento original y en la copia. En caso de no poderse imprimir el sticker se coloca el recibido manualmente con el número de radicado que generó el modulo.

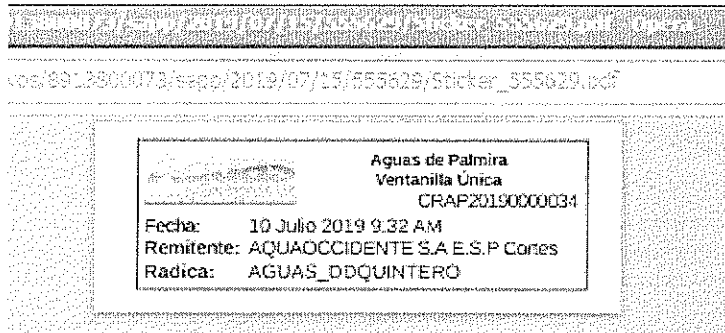


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533



NIT 900.596.967-9

-El módulo de gestión documental asigna un consecutivo numérico, fecha, hora y nombre del remitente y nombre del responsable radicador de la ventanilla única, el cual se ve reflejado en el sticker.



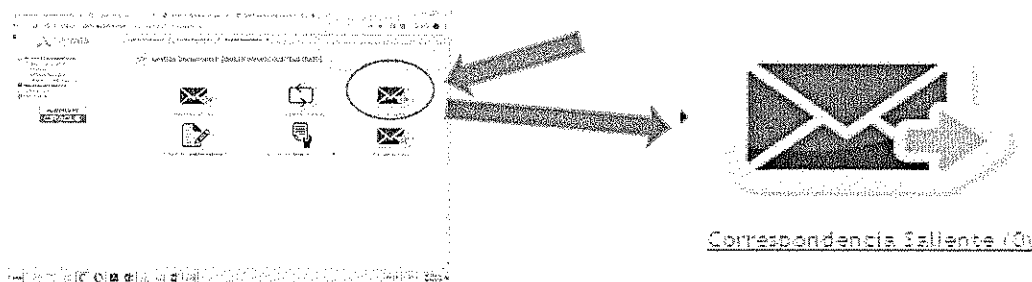
-Entregar al remitente, la copia debidamente radicada si fue presentada en medio físico o enviar a la dirección de correo electrónico si fue presentada por este medio.

- Una vez radicada la correspondencia recibida en el módulo, la Gerencia General revisa los radicados recibidos y hace el respectivo reparto desde el módulo de gestión documental, de la correspondencia al funcionario competente para que realice el trámite o gestión pertinente.

-Finalmente, el funcionario al que se le asignó el reparto deberá hacer el trámite que corresponda.

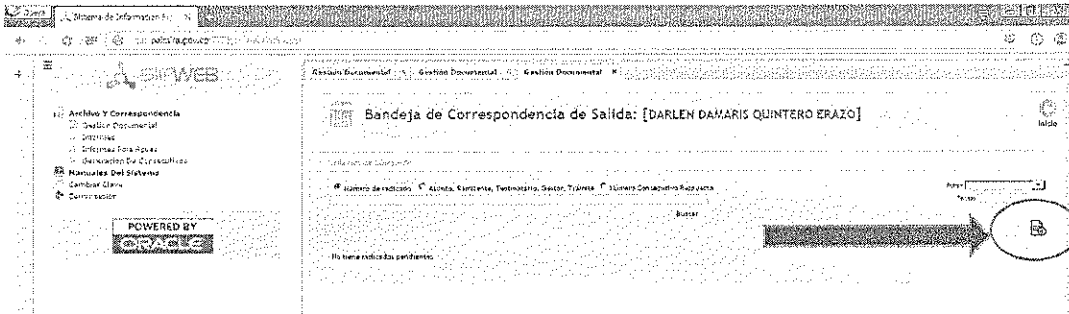
CORRESPONDENCIA SALIENTE EXTERNA

-Toda la correspondencia que sale de Aguas de Palmira, debe radicarse por el icono correspondiente, **Correspondencia saliente**.

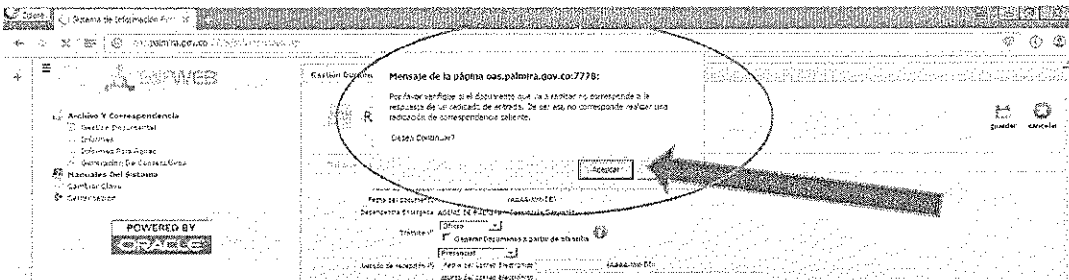


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

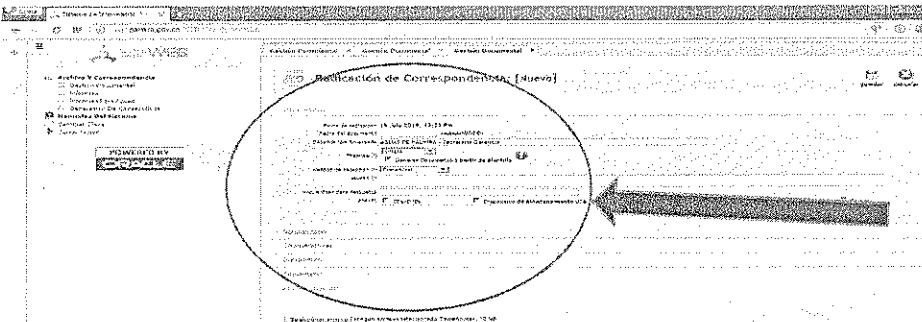
-Una vez se ha ingresado se da click al siguiente icono de acceso para registrar los datos:



-Después de haber ingresado, se da aceptar en el mensaje de la página, para seguir.



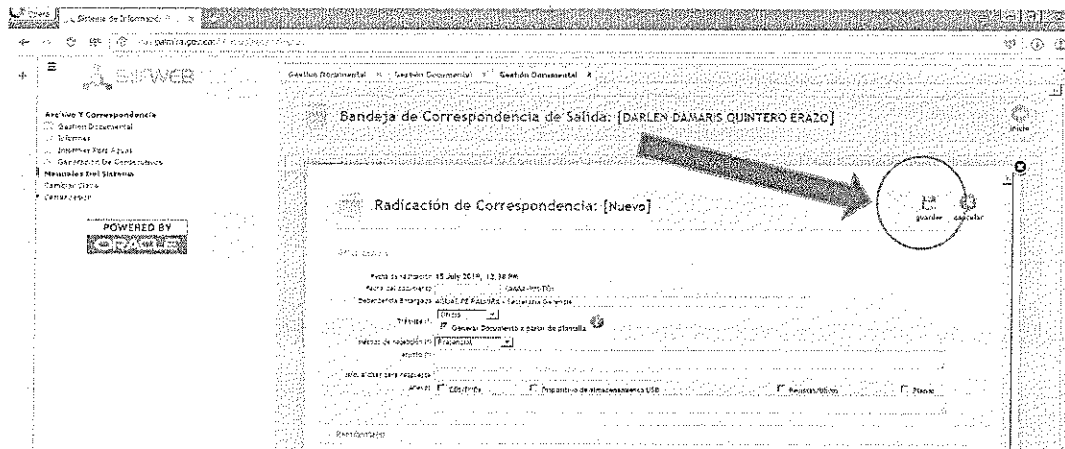
-Después de haber ingresado, proceder con la radicación de la comunicación en el módulo de gestión documental, registrar los datos básicos, destinatario, remitente y adjuntar o subir escaneado el documento radicado en el módulo.



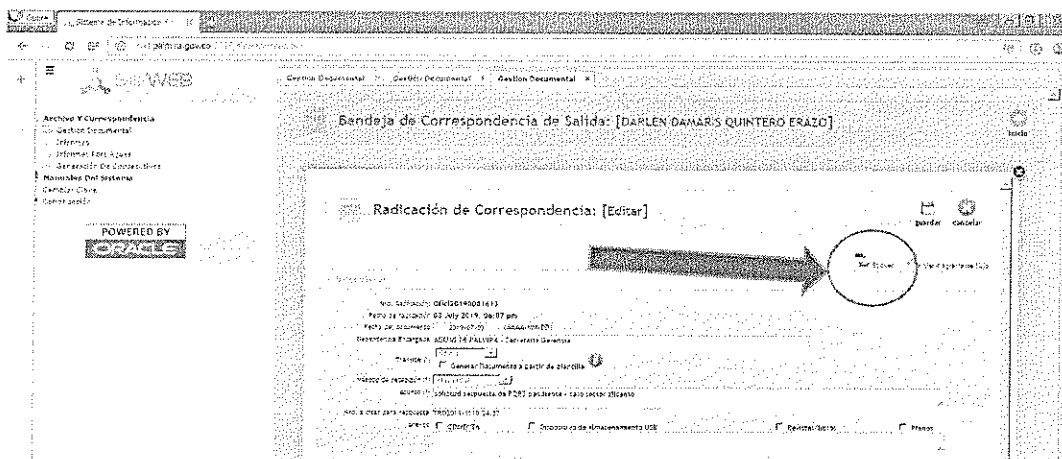


NIT 900.596.967-9

-Después de haber diligenciado toda información requerida, se da guardar



- Una vez se guarda la información registrada, se da click en sctiker para imprimirlo y colocarlo en el documento original y en la copia.

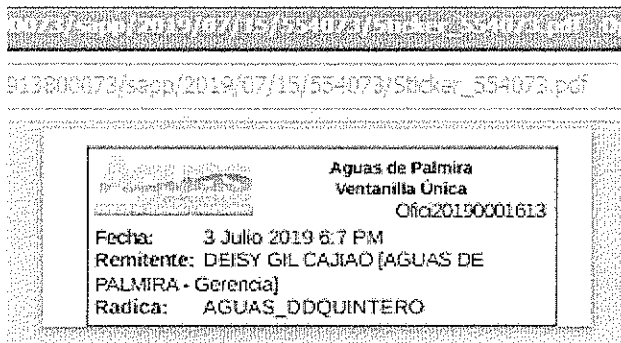


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533



NIT 900.596.967-9

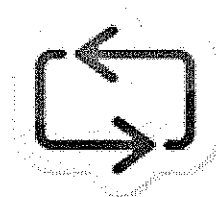
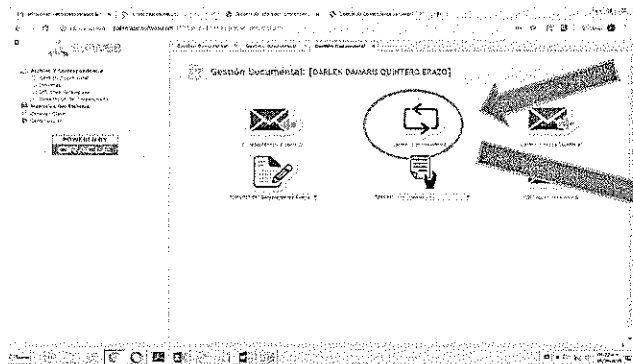
-El módulo de gestión documental asigna un consecutivo numérico, fecha, hora y nombre del remitente y nombre del responsable radicador de la ventanilla única, el cual se ve reflejado en el sticker.



- Entregar al destinatario, el documento debidamente radicado.

CORRESPONDENCIA SALIENTE INTERNA

- Toda la correspondencia interna que sale de Aguas de Palmira, debe radicarse por el icono correspondiente, **Correspondencia interna**.



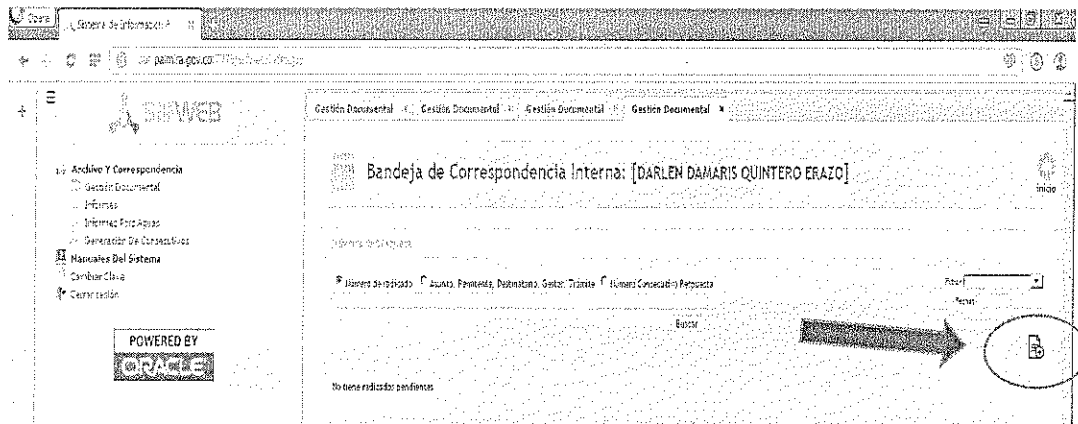
Correspondencia Interna (1)

Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

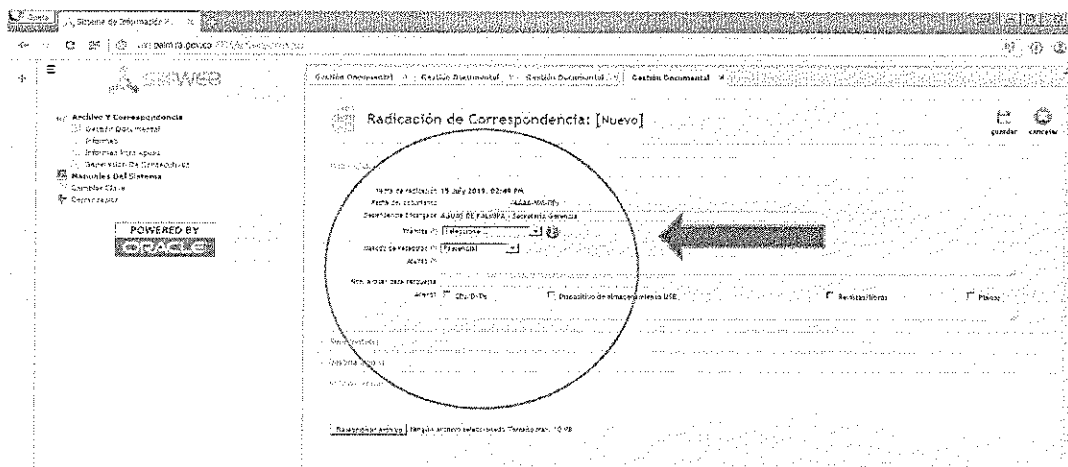


NIT 900.596.967-9

-Una vez se ha ingresado, se da click al siguiente icono de acceso para registrar los datos:



-Después de haber ingresado, proceder con la radicación de la comunicación en el módulo de gestión documental, registrar los datos básicos, destinatario, remitente y adjuntar o subir escaneado el documento radicado en el módulo.

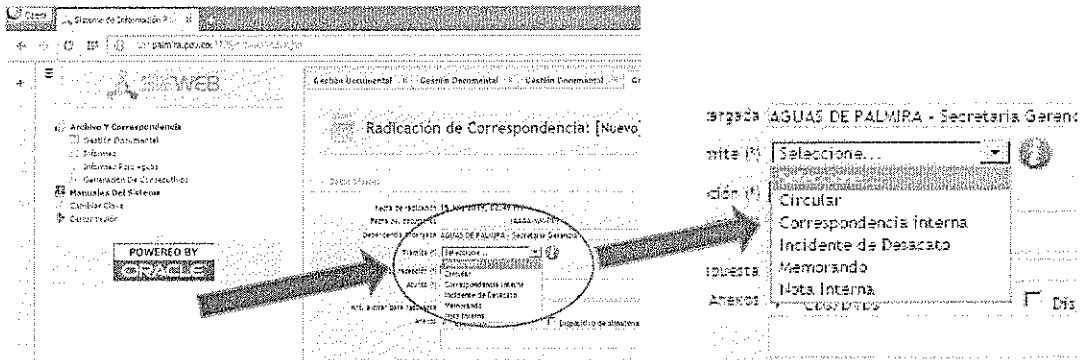


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca. correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

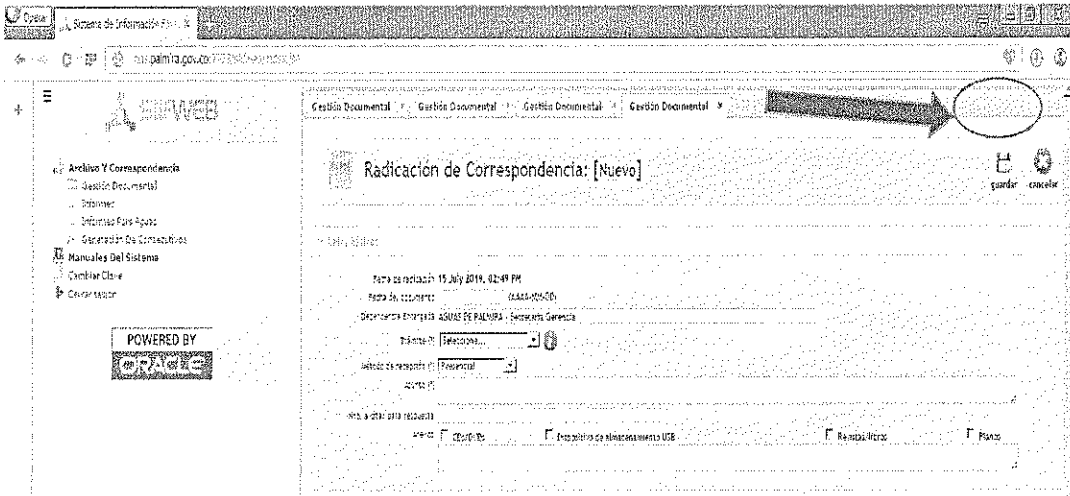


NIT 900.596.967-9

-Es importante determinar cuál es el trámite para seleccionar la opción que se ajuste al contenido.



-Después de haber diligenciado toda información requerida, se da guardar

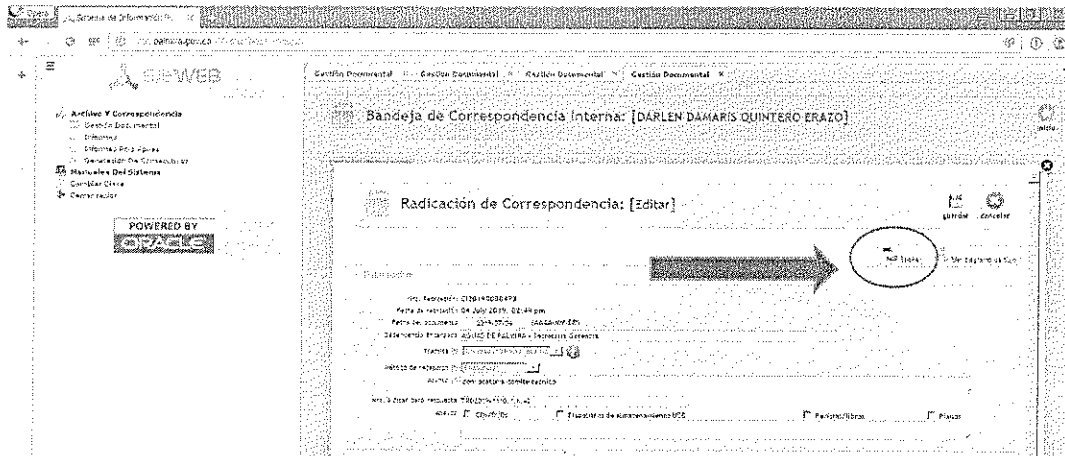


Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

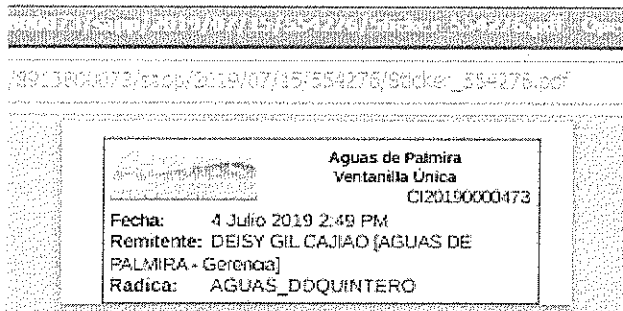


NIT 900.596.967-9

- Una vez se guarda la información registrada, se da click en sticker para imprimirlo y colocarlo en el documento original y en la copia.



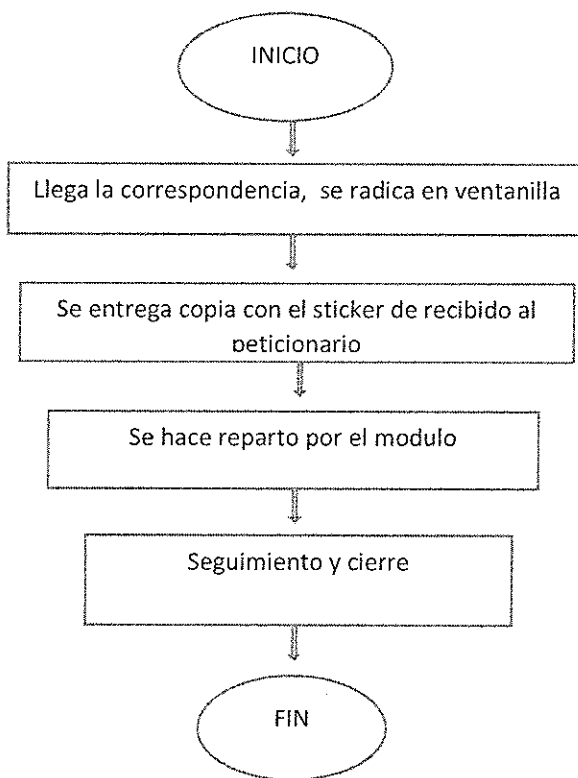
-El módulo de gestión documental asigna un consecutivo numérico, fecha, hora y nombre del remitente y nombre del responsable radicador de la ventanilla única, el cual se ve reflejado en el sticker.



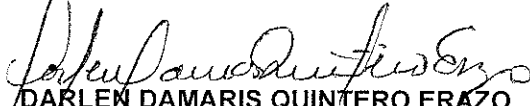
- Una vez radicado la comunicación en el módulo, éste llega por este mismo medio al destinatario.

Calle 30 No. 28-63. Oficina 201, Centro
Palmira, Valle del Cauca, correo- gerencia@aguasdepalmira.com
Teléfonos: 2855433
Código Postal 763533

1. FLUJOGRAMA DE VENTANILLA UNICA Y FLUJO DE INFORMACION



Proyectó y elaboró:


DARLEN DAMARIS QUINTERO ERAZO
Secretaria ejecutiva

Junio 28 /2019

10

(

(

(

(