

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	Página 1 de 5
		Código: GD-P04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 22-05-2018

1. DEFINICIÓN

Es el procedimiento mediante el cual se contemplan las normas para el recibo, tramitación y entrega de la correspondencia de la Universidad del Tolima.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los documentos, internos como externos que emite y recibe la Universidad del Tolima.

3. ESTRUCTURA

3.1. GENERALIDADES

La correspondencia son comunicaciones escritas entre la Universidad del Tolima y una persona natural o jurídica mediante la cual se manejan asuntos relacionados con sus actividades.

Todos los documentos internos y externos que se produzcan deben cumplir con la guía para la elaboración de documentos, anexa a este documento.

La oficina de Correspondencia, a través de la Ventanilla Única registra todo lo que tramita la Institución, para hacer más ágil el proceso y facilitar la información cuando se requiera.

La Oficina de Correspondencia, a través de la Ventanilla Única conservará copia del documento con el número consecutivo despachado por trámite de cada dependencia.

La Universidad del Tolima por medio de la Oficina de Correspondencia, a través de la Ventanilla Única tendrá el deber de dar trámite a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos, conforme al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 13 de la ley 1755 de 2015.

La Oficina de Correspondencia, a través de la Ventanilla Única deberá abrir la correspondencia que llegue a la Universidad del Tolima, exceptuando Boletines Informativos, Ofertas Académicas de Universidades, Recibos de Servicios de la Universidad, Afiches, Libros y Revistas.

Radicación de las peticiones.

Toda petición radicada en la Oficina de Correspondencia, a través de la Ventanilla Única deberá contener, por lo menos:

ELABORO	REVISO	APROBO
Profesional Universitario Oficina de Correspondencia	Profesional Universitario Oficina de Correspondencia	Líder Del Proceso Gestión Documental

La impresión y copia magnética de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**

“ Asegúrese de consultar la versión vigente en <http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad> ”

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	Página 1 de 5
		Código: GD-P04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 22-05-2018

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La ventanilla única de la Universidad del Tolima tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

De ninguna manera el funcionario(a) de la Universidad del Tolima podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Tramitación interna:

La Oficina de correspondencia, a través de la Ventanilla Única, deberá remitir a las diferentes unidades académicas administrativas los documentos debidamente registrados con los correspondientes anexos en el formato GD PO4 F01 de distribución de Correspondencia Interna Diaria.

3.1.1 RUTAS MENSAJERIA INTERNA

La Oficina de Correspondencia tiene establecidas cuatro rutas (dos en la mañana y dos en la tarde) para recolección y distribución de correspondencia en las diferentes dependencias académicas administrativas de la Universidad.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	Página 1 de 5
		Código: GD-P04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 22-05-2018

3.2. DESCRIPCIÓN

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01		<p>la correspondencia se tramita de dos formas :</p> <p>a) Correspondencia interna b) Correspondencia externa</p>
02	Auxiliar Administrativo Oficina Correspondencia	<p>Correspondencia externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe la correspondencia diaria externa que llega a la Universidad del Tolima. Abre la correspondencia. Utiliza el sello radicador en el que se registra fecha y hora de recibido y coloca nombre de quien radica. Registra en el Formato Distribución de Correspondencia Interna Recibida Diaria GD-P04-F01, las comunicaciones, que han llegado a cada una de las dependencias, y se envían dentro de las carpetas de color verde.
03	Auxiliar Administrativo Oficina Correspondencia	<p>La correspondencia externa que ha recibido de las dependencias.</p> <p>Le coloca el numerador consecutivo al original y a las dos copias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Diligencia guías diarias de la empresa de mensajería que presta el servicio a nivel urbano, nacional e internacional. <p>Para la correspondencia que necesite firma de recibido del destinatario en la copia, se diligenciará el Formato Distribución de Correspondencia Externa (Mensajero puerta a puerta) GD-P04-F03.</p>
04	Auxiliar Administrativo Oficina Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> Entrega correspondencia puerta a puerta. Entrega a la Oficina de Archivo General la planilla y los oficios que ha llevado para firma de recibido. <p>Nota: La correspondencia a despachar externa deberá contener: original y dos copias cuando la respuesta sea de trascendencia mas no de protocolo, con el sobre debidamente elaborado y ubicado dentro de la carpeta, los cuales estarán previamente registrados en el formato Recolección de Correspondencia Interna Diaria GD-P04-F02.</p>

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	Página 1 de 5
		Código: GD-P04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 22-05-2018

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
05	Secretaria Diferentes Dependencias	<p>Correspondencia interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe la correspondencia en la carpeta de color verde y entrega la correspondencia a despachar en la carpeta negra registrada en el Formato Recolección de Correspondencia Interna Diaria GD-P04-F02. Verifica los documentos entregados. <p>Si no existe inconformidad: Coloca fecha y nombre de quien recibe y ubica en la carpeta el Formato Distribución de Correspondencia Interna Recibida Diaria GD-P04-F01.</p> <p>Si existe inconformidad: hace la devolución del documento a la Oficina de Correspondencia haciendo la observación.</p>
06	Mensajero Interno Oficina Correspondencia	Recoge carpetas de color negro y las lleva a la oficina de Correspondencia
07	Profesional universitario y Auxiliar Administrativo Oficina Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> Se recibe Correspondencia en las carpetas de color negro. Abre las carpetas y verifica si lo que está registrado en el formato GD-P04-F02 y los documentos recibidos coincide, escribe fecha y nombre de quien recibe y ubica el formato en la carpeta negra para su devolución. Se clasifica la correspondencia externa de la interna.
08	Profesional universitario y Auxiliar Administrativo Oficina Correspondencia	Registra los documentos en el formato Distribución de Correspondencia interna recibida diaria GD- P04-F01 y ubica los documentos en las carpetas de color verde, que serán cerradas correctamente para la entrega en la ruta de mensajería.
09	Auxiliar Administrativo Oficina Correspondencia	En cumplimiento de la ruta se recoge las carpetas de color verde en la Oficina de correspondencia y las distribuye a las diferentes dependencias Académico Administrativas. A su vez recoge las carpetas de color negro de cada dependencia que estarán listas para continuar el proceso. NOTA: En las dependencias Académico Administrativas deben estar listas las carpetas con la correspondencia diligenciada, sin demorar al mensajero.
10		Fin.

4. BASE LEGAL

- Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de los Archivos y se dictan otras disposiciones". Archivo General de la Nación.
- Acuerdo 060/2001, 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 de Rectoría No. 0939 de 2006, Por la cual se adopta la Ventanilla Única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Tolima.

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	Página 1 de 5
		Código: GD-P04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 22-05-2018

- Art. 289. Código Penal ... El que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en arresto de seis (6) meses o dos (2) años siempre que el hecho no constituya delito sancionado con pena mayor ...“
- Art. 221. Código Penal. “Falsedad en documento privado...” El que falsifique documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá, si lo usa, en prisión de uno (1) a seis (6) años”.
- Art. 224. Código Penal. Destrucción, supresión y ocultamiento de documento privado. El que destruya, suprima u oculte, total o parcialmente un documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá en prisión de uno (1) a seis (6) años.
- Art. 225 Código Penal. “Otros documentos...” Para efectos de los artículos anteriores se asimilan a documentos, siempre que puedan servir de prueba, las expresiones de personas concibe recogidas por cualquier medio mecánico, los planes, dibujos, cuadros, fotografías, cintas cinematográficas, radiografías, fonópticas, archivos magnéticos y registro técnico impreso.
- Resolución de Rectoría N° 0652 del 11 de mayo de 2017, por medio de la cual se entrega la actividad de trámite, recepción, atención y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la Oficina de Correspondencia y se reglamenta el funcionamiento de la Ventanilla Única de la Universidad del Tolima”

5. REGISTROS

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	GD-P04-F01	Distribución de Correspondencia interna recibida diaria	Oficina de Correspondencia	Impreso	Auxiliar Administrativo	un (1) año	Eliminación
02	GD-P04-F02	Recolección de Correspondencia Interna Diaria	Oficina de Correspondencia	Impreso	Auxiliar Administrativo	un (1) año	Eliminación
03	GDI-P04-F03	Distribución de Correspondencia Externa	Oficina de Correspondencia	Impreso	Auxiliar Administrativo	un (1) año	Eliminación

 Universidad del Tolima	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA	Página 1 de 5
		Código: GD-P04
		Versión: 06
		Fecha Aprobación: 22-05-2018

Nº	IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	TRD	
	Código Formato	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
04	N/A	Guía para la elaboración de documentos	Oficina de Correspondencia	Electrónico	Auxiliar Administrativo	N/A	N/A

6. ANEXOS

Anexo 1. Distribución de Correspondencia interna recibida diaria, GD-P04-F01.

Anexo 2. Recolección de Correspondencia Interna Diaria, GD-P04-F02.

Anexo 3. Distribución de Correspondencia Externa, GD-P04-F03.

Anexo 4. Guía para la Elaboración de Documentos.

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN
02	17-02-09		Se modifica de acuerdo a la nueva estructura del Sistema de Gestión de la Calidad
03	24-10-13		Se revisa y ajusta el procedimiento a la nueva codificación.
04	26-02-15		Se incluye la Guía para la elaboración de documentos
05	22-05-2017		Se ajusta procedimiento
06	17-05-2018		Se ajusta procedimiento