

1. Objetivo

Establecer las directrices para la recepción, distribución, producción y consulta de los documentos que se gestionan a través de la ventanilla única del sistema de gestión documental.

2. Alcance

Aplica para todas las áreas de la Institución y sus diferentes sedes.

Inicia con la recepción de documentos para radicar y culmina con la distribución según el destinatario

3. INTRODUCCIÓN

La Gestión Documental exige diseñar programas para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos, tal como lo establece el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, aplicable a las entidades del sector público y a aquellas que, siendo privadas, cumplen con funciones públicas.

En este sentido, La Fundación Universitaria María Cano, a través del Centro Administración Documental - CAD, diseñó e implementó dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, el Proceso de Gestión Documental y Normativa, en el que se establecen los lineamientos para el control de las comunicaciones internas y externas que se generan en las diferentes áreas de la Institución o que, en razón a su función, son remitidas por personas y empresas externas.

El tiempo de conservación de las Comunicaciones Oficiales se establecerá en las Tablas de Retención Documental.

Debido al grado de trascendencia que tiene la verificación de los requisitos de conformidad para dar curso a las Comunicaciones Oficiales, se ha diseñado el presente Instructivo, con el objeto de definir clara y estrictamente los pasos que deben seguir las diferentes áreas para la adecuada recepción, distribución y consulta de comunicaciones.

4. Vocabulario

- **Comunicación externa:** Es el conjunto de operaciones de comunicación de la María Cano destinadas a los públicos externos con el fin de difundir la información ante aliados estratégicos y ante la sociedad y apoyar a las áreas para presentar su accionar y generar nuevos lazos de acercamiento que mejoren el diario acontecer institucional.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son aquellas comunicaciones recibidas o enviadas a los públicos externos con los cuales la María Cano tienen relación.
- **Comunicación interna:** Comunicación dirigida al cliente interno, brinda a los diferentes actores de la vida universitaria información veraz, pertinente, oportuna y ágil sobre lo que sucede al interior de la Institución.

- **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.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Petición:** Es un acto por medio del cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la María Cano cualquier información relacionada con la prestación del servicio y que busca mejorar la atención para el público interno y externo. La Institución analiza la petición, su viabilidad acorde con los lineamientos establecidos en la reglamentación y brinda una respuesta en un periodo de 10 días hábiles, donde informa si se acata o no la misma.
- **Queja:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la María Cano por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios. La Institución recibe la notificación, la redirecciona al área encargada o involucrada en la queja y entrega respuesta al usuario con excusa o justificación, en un plazo de 10 días hábiles.
- **Reclamo:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la María Cano revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio que lo afecta en términos económicos y que no cumple con los establecido en la reglamentación o informe anual de derechos pecuniarios. La Institución analiza el caso y da respuesta en un plazo de 10 días hábiles.
- **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la María Cano cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio. Esta información es recibida en la Institución y se analiza con el área involucrada. La sugerencia puede ser acatada o no, de acuerdo al accionar en las sedes y las directrices brindadas por los grupos directivos, que tienen una visión general de las actuaciones de la María Cano. En un periodo de 10 días hábiles se le da respuesta al usuario.
- **Felicitación:** Es el mensaje que brinda un usuario de la María Cano por la satisfacción de servicio y que sirve de ejemplo para el accionar institucional. Se da agradecimiento al usuario en un periodo de 10 días hábiles.
- **Documento electrónico de archivo:** 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.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual se asigna un número único consecutivo para la institución, 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.

- **Directivas Institucionales:** Grupo formado por Asamblea, Consejo Superior, Rector, Vicerrectores, Decanos, Directores de Programas Académicos, Jefes y Directores de área.
- **QF Document:** Software de gestión documental de la Fundación Universitaria María Cano, repositorio de imágenes.
- **Recorrido Interno:** Actividad por la cual se distribuyen las comunicaciones internas en la Institución. En el CAD se dispone de casillero para cada dependencia con dos carpetas una azul y otra verde debidamente marcadas y en su interior una planilla de registro donde se asientan los radicados y documentos tramitados.

5. Aspectos normativos

Ley 594 del 2000 del Archivo General de la Nación
Acuerdo No. 060 (30 de octubre de 2001) - Archivo General de la Nación

6. LINEAMIENTOS GENERALES

6.1 Radicación Comunicaciones Recibidas: Las comunicaciones oficiales que ingresen la Fundación Universitaria María Cano deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo en el software de gestión documental – QF Document y luego ser distribuida, en el recorrido interno, a la dependencia responsable del trámite.

6.2 Radicación Comunicaciones Internas: A continuación, se especifica el paso a paso para cada uno de los tipos de documentos que requieran ser radicados por la ventanilla única.

Documentos internos que requieren ser radicados para seguimiento y control:

Documentos jurídicos

- Derechos de petición y tutelas enviadas por estudiantes u otros

Descripción del Procedimiento:

Paso	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Estudiante, persona o público externo que radica tutela o derecho de petición	Entregar comunicado para ser radicado por el CAD
2	Personal de CAD	Radicar y enviar al área de calidad para que sea matriculado en la matriz de tutelas y derechos de petición

3	Coordinación de Calidad	Relacionar en la matriz y envía al área jurídica y/o dependencia involucrada para comenzar análisis de caso.
4	Área jurídica, área involucrada	Realizar análisis de caso, emite respuesta y envía al área jurídica para su revisión y aprobación de comunicado.
5	Asesor Jurídico	Emitir respuesta, notifica al área de Calidad el cierre del caso y envía respuesta a CAD para que sea radicada y enviada al estudiante o persona que remite tutela o derecho de petición

Documentos relacionados con PQR

- PQR que se tramiten por medio de carta.

Descripción del Procedimiento.

Paso	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Solicitante	Entregar comunicado para ser radicado por el CAD
2	Personal de CAD	Radicar y enviar al área de calidad para continuar trámite
3	Coordinación de Calidad	Recibir caso y comenzar análisis con el área involucrada
4	Área involucrada	Generar respuesta y emite a coordinación de calidad para hacer el cierre de caso.
5	Área de calidad	Remitir respuesta al CAD para ser radicada y enviada al remitente de la PQR.

Documentos Sección Financiera.

- Órdenes de compra formato PAF-TES-086-F
- Formato Solicitud de viáticos y tiquetes aéreos PAF-TES-115-F.
- Otros documentos que requieran aval de la Vicerrectoría Administrativa

Descripción del Procedimiento

Paso	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Solicitante	Diligenciar las solicitudes de viáticos y tiquetes aéreos PAF-TES-115-F según necesidad, en el Software de Gestión Documental Qf-Document, y remitir a la secretaría de rectoría para continuar tramite. Ver Instructivos del Software de Gestión Documental Qf-Document.
2	Secretaria de Rectoría	Solicitar aprobación de la Vicerrectoría Administrativa, mediante Software de Gestión Documental Qf-Document y remitir al área de tesorería para pago correspondiente. Ver Instructivos del Software de Gestión Documental Qf-Document.

Aclaración sobre Documentos de Sección Financiera: El Formato PAF-TES-086-F Órdenes de compra, se diligencia, se lleva físicamente al CAD, dependencia que lo radica y remite a la secretaría de rectoría para el trámite correspondiente, una vez aprobadas se remiten nuevamente al CAD.

El CAD, las envía por medio del recorrido interno al área solicitante del pedido, el cual se especifica en el formato para continuar trámite.

Formatos Gestión Humana

- Formato de Solicitud de permiso PAF - GTH -065-F
- Formato Solicitud Beneficio en tiempo-Estamos contigo PAF - GTH -092F
- Formato Solicitud Financiación de Matricula-Estamos contigo PAF-GTH -093-F
- Solicitud Beneficio Educativo-Estamos contigo PAF-GTH-091-F
- Cartas de renuncia
- Solicitud de cesantías
- Otros comunicados relacionados con contratación de personal que hagan parte de la historia laboral

Descripción del Procedimiento

Paso	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Solicitante	Diligenciar, generar el formato y remitirlo al jefe inmediato, según instrucciones de cada formato. Ver Instructivos del Software de Gestión Documental Qf-Document.
2	Gestión Humana	Recibir notificación y continuar con el trámite según procedimientos establecidos por la dependencia. Ver Instructivos del Software de Gestión Documental Qf-Document.

Aclaraciones Importantes:

1. Para todos los formatos internos radicados en el CAD se debe verificar:

- Código del formato
- Versión vigente.
- Logos

Los formatos que no cumplan con estas especificaciones deben ser devueltos para que se ajusten a los formatos vigentes, los cuales se encuentran disponibles en el portal de calidad institucional.

2. Recepción de facturas

Para el caso de la facturación, es importante que la factura tenga el contacto de la persona de la María Cano que origino dicha facturación (responsable de la factura), esto con el fin de identificar el área al cual se debe remitir la factura para continuar el trámite.

3. Recorridos Internos

Para garantizar el flujo constante de correspondencia, se han programado dos recorridos en la mañana y dos recorridos en la tarde en los siguientes horarios **08:00 am y 11:00 am y en la tarde 02:00 pm y 04:30 pm.**

Cada dependencia tiene la carpeta para el trámite de correspondía, para ello debe tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Si va enviar documentos al CAD, registra la información en el formato PAA-CIAD-113-F Registro de recorrido interno como soporte de entrega y lo envía para trámite.

2. Si recibe correspondencia, debe revisar el contenido y firmar el formato PAA-CIAD-113-F Registro de recorrido interno como constancia.

6.3 Radicación Comunicaciones Externas

Descripción de Procedimiento

Paso	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	CAD	<p>Recibir comunicación y verificar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anexos - Destino - Datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, <p>Radicar</p> <p>Se procederá a la radicación del mismo en el Software de Gestión Documental – Qf-Document.</p>
2	Solicitante	<p>Elaborada la comunicación en original y copia en las diferentes oficinas, se lleva con los anexos correspondientes Al CAD para la distribución por parte del mensajero, por lo tanto, el destinatario y el sobre debe tener la dirección completa e instrucciones respectivas. El recibido del comunicado, se ingresará nuevamente a Qf-Document para ser consultado posteriormente y alimentar el expediente correspondiente.</p> <p>Si la distribución es por correo certificado, ver descripción del procedimiento más adelante.</p> <p>En todo caso, la comunicación generada, se realiza en el software de Gestión Documental Qf-Document y de acuerdo al tipo de comunicación, podrá ser enviada por correo electrónico o ser impresa para ser enviada por correo certificado.</p> <p>Ver Instructivos del Software de Gestión Documental Qf-Document.</p>

El rector como representante legal está facultado para firmar todas las comunicaciones externas dirigidas a nombre de la Institución, los Vicerrectores a través de actos delegatarios emitidos por la rectoría podrán firmar a nombre de la María Cano.

Las tutelas y derechos de petición van firmados por el área jurídica.

Correo certificado

Descripción del Procedimiento

Paso	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Solicitante	<p>Elaborar comunicado y diligenciar el sobre de manila y guía especificando muy bien los datos de la persona o empresa a quien va dirigido el comunicado.</p> <p>Remitir el sobre abierto, el comunicado y la guía diligenciada al CAD para que se radique.</p> <p>Programa con el proveedor de correo certificado la recogida de información, el cual es entregado en el CAD.</p>
2	Personal del CAD	<p>Realizar la entrega final al proveedor de correo certificado.</p> <p>Radicar comunicado.</p> <p>Empacar documento y entrega a proveedor de correo certificado y sube a Qf Document la guía correspondiente como anexo al radicado.</p> <p>La información radicada se envía al solicitante.</p>

6.4 Mensajería:

La distribución de las comunicaciones externas (para la entrega personal o envío de correo certificado) y las diligencias institucionales se harán a través del CAD, por lo tanto, el mensajero recogerá en esta dependencia las diligencias de todas las oficinas (que llegan en los recorridos internos) a primera hora de la mañana y primera hora de la tarde y las relaciona en la planilla de registro de mensajería dejando la evidencia del trámite.

Las diligencias recibidas en los recorridos internos de la mañana se programan en las horas de la tarde y las recibidas en los recorridos de la tarde se programan para la mañana siguiente. El mensajero no realizará rondas por las dependencias exceptuando tesorería quien hará entrega personal de las diligencias solicitadas, las demás diligencias serán canalizadas desde la ventanilla única.