 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA	CS01-I10
		Versión: 2
		Página 1 de 7

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	GENERALIDADES	2
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	3
5.1	RADICAR SOLICITUD DE AGENDA	3
5.2	ANALIZAR LA SOLICITUD	3
5.2.1	Solicitud de agenda abierta	4
5.2.2	Solicitud de interés particular	4
5.3	TRAMITAR RESPUESTA	5
5.4	AGENDAR LA REUNIÓN	5
5.4.1	Agendamiento reunión presencial	5
5.4.2	Agendamiento reunión virtual	6
5.5	REALIZAR LA REUNIÓN	6
5.5.1	Verificar la asistencia	6
5.5.2	Realizar apertura de la reunión	6
5.5.3	Desarrollar la reunión	6
5.5.4	Finalizar y documentar el desarrollo de la reunión	6
5.6	PUBLICAR AGENDA	7
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS	7
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	7
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	7

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Erika Parra - Laura Forero</p> <p>Cargo: Coordinadora Grupo de Notificaciones – Profesional Universitario</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Iván Darío Hernandez Rodriguez – Paola Andrea Mejía Hoyos</p> <p>Cargo: Asesor Despacho Superintendente – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2024-10-18</p>
--	--	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

 Superintendencia de Industria y Comercio	INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA	Código: CS01-I10
		Versión: 2
		Página 2 de 7

1 OBJETIVO

Establecer las directrices generales para gestionar las solicitudes de reunión realizadas por las personas naturales y jurídicas a la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuáles serán tramitadas por los funcionarios o contratistas asignados de la Entidad.

2 DESTINATARIOS

Funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3 GLOSARIO

INFORMACIÓN: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.


SUJETOS OBLIGADOS: Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada.

4 GENERALIDADES

En el marco del fortalecimiento de la transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y el cumplimiento de la normatividad legal vigente, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Resolución 4231 de 2024, con el propósito de establecer los lineamientos que deben contemplar las personas naturales y jurídicas, funcionarios, contratistas, proveedores o cualquier interesado, incluso sus apoderados, que pretendan alguna reunión con funcionarios o contratistas de la Entidad.

Este instructivo contiene las generalidades para gestionar y tramitar las solicitudes de reunión con funcionarios y contratistas de la SIC, requeridas por las partes interesadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, exceptuando a los organismos de control y entidades del gobierno nacional.

Estas reuniones son espacios de carácter general, que se realizan con el objetivo de tratar asuntos propios de la entidad, sin comprometer a la misma frente a decisiones en casos particulares. Así mismo, en caso de agendarse la reunión,

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA</p>	Código: CS01-I10
		Versión: 2
		Página 3 de 7

NO podrá entenderse que con esta se estén tomando determinaciones o que se trate de una instancia adicional sobre algún asunto particular que por misionalidad se esté tramitando en la Entidad.

De otra parte, es importante resaltar que el diligenciamiento del “Formulario de Solicitud de Agenda” (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/superagenda/index.php>) no conlleva la aceptación de la reunión por parte de los funcionarios o contratistas de la Entidad, por cuanto la solicitud estará sujeta a su pertinencia y a la capacidad de agenda, lo cual será analizado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Cualquier decisión al respecto será comunicada al interesado.

5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 RADICAR SOLICITUD DE AGENDA

Las personas naturales y jurídicas, funcionarios, contratistas, proveedores o cualquier interesado, incluso sus apoderados, que pretendan alguna reunión con funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio para tratar asuntos propios de la Entidad, deberán solicitarlo a través del “Formulario de Solicitud de Agenda”.


Una vez el ciudadano haya diligenciado y enviado el formulario, automáticamente se radica en el Sistema de Trámites de la Entidad con el número de trámite 440, evento 0 y actuación 411, al Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

En caso de que se realicen solicitudes de agenda abierta a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, los funcionarios y contratistas del Grupo de Gestión Documental y Archivo las radicarán al Grupo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio con el mismo trámite generado por el formulario.

Si la solicitud de agenda abierta es recibida a través del Contact Center, quien reciba la solicitud indicará al solicitante que el canal dispuesto es a través de la página web “Formulario de Solicitud de Agenda” (<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/superagenda/index.php>) y le explicará las condiciones en las cuales la solicitud si puede ser agenda abierta.

5.2 ANALIZAR LA SOLICITUD

El funcionario o contratista del Grupo de Atención al Ciudadano - GAC, debe analizar la solicitud y determinar si se trata de un tema de agenda abierta, es

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA	Código: CS01-I10
		Versión: 2
		Página 4 de 7

decir, si el tema que se pretende tratar en la reunión es un tema estratégico y de interés general o si se trata de una solicitud particular del interesado respecto de un trámite que adelante o pretenda adelantar en la SIC.

5.2.1 Solicitud de agenda abierta

En caso de que se trate de una solicitud de agenda abierta, el funcionario o contratista del GAC debe trasladar la solicitud al Despacho del (a) Superintendente de Industria y Comercio, para que sea analizada la temática de la solicitud y determinar si será atendida directamente por el Despacho o trasladada al área encargada.

En caso de que la solicitud sea atendida directamente por el Despacho del (a) Superintendente, continuar leyendo el numeral 6.3 del presente instructivo.

En los casos que trasladen la solicitud a otra dependencia, el funcionario o contratista del Despacho, deberá consultar con el (la) Superintendente si considera que la reunión deba ser acompañada por alguno de los asesores de Despacho y, en caso afirmativo, informarlo al área encargada para que en el agendamiento de la reunión se invite al asesor designado.


5.2.2 Solicitud de interés particular

En caso de que se trate de una solicitud de interés particular que no corresponda al propósito de agenda abierta, el funcionario o contratista del GAC debe analizar si la solicitud se puede contestar directamente o si debe ser trasladada al área encargada para el trámite de la respuesta, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento CS04-P01 Procedimiento para la Atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

En este caso, la solicitud del ciudadano deberá ajustarse en el Sistema de Trámites con el número de trámite 317, evento 0 y actuación 411 para ser atendido como un Derecho de Petición, este ajuste será registrado por el Grupo de Atención al Ciudadano con la respectiva observación en el Sistema.

Nota 1: La respuesta a la solicitud debe darse al ciudadano en el término de Ley establecido (15 días hábiles, desde su radicación).

Nota 2: Para los casos de solicitudes de agendas en temas relacionados con un expediente de Cobro Coactivo, no se tramitarán como una agenda abierta ni como derecho de petición, por lo que el Grupo de Atención al Ciudadano informará al

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA</p>	Código: CS01-I10
		Versión: 2
		Página 5 de 7

solicitante el proceso a seguir sobre el tema expuesto, la respuesta dada finalizará el trámite de solicitud de agenda.

Nota 3: Para los casos en los que no cumple con lo definido en la Resolución 4231 de 2024, se deberá informar al ciudadano que su solicitud será atendida como una petición de interés particular o general (trámite 317) de acuerdo con lo establecido en la 1755 de 2015 que modificó la Ley 1437 de 2011.

5.3 TRAMITAR RESPUESTA

El funcionario o contratista designado del Despacho del (a) Superintendente de Industria y Comercio o del área o dependencia a quien el Despacho del Superintendente asigne el radicado, debe tramitar la respuesta a la solicitud de agendamiento, en el término de Ley establecido (15 días hábiles, desde su radicación).

En la respuesta se informará al peticionario la fecha, hora, lugar y duración de la reunión. Así mismo se aclarará que en caso de inasistencia deberán solicitar nuevamente el agendamiento de esta.


En caso de no aceptarse la reunión solicitada, el Despacho de la Superintendente de Industria y Comercio, o el área o dependencia a quien le haya sido asignado el radicado, procederá a informarlo al interesado.

5.4 AGENDAR LA REUNIÓN

5.4.1 Agendamiento reunión presencial

El funcionario o contratista designado del Despacho del (a) Superintendente de Industria y Comercio o el área o dependencia a quien le haya sido asignado el radicado, debe agendar la cita, incluyendo a la Dirección Administrativa, para que esta:

- Gestione los permisos correspondientes para el ingreso de los asistentes, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.6.2 del procedimiento GA03-P01 Servicios Administrativos.
- Gestione la disponibilidad de las salas de juntas o capacitación, de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.3 del procedimiento GA03-P01 Servicios Administrativos.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA</p>	Código: CS01-I10
		Versión: 2
		Página 6 de 7

5.4.2 Agendamiento reunión virtual

El funcionario o contratista designado del Despacho del (a) Superintendente de Industria y Comercio, o el área o dependencia a quien le haya sido asignado el radicado, debe agendar la cita, mediante la herramienta de correo electrónico.

Nota 4: En la cita también se debe agendar al asesor del Despacho, en caso de que haya sido asignado por el Despacho del (a) Superintendente de Industria y Comercio.

5.5 REALIZAR LA REUNIÓN

5.5.1 Verificar la asistencia

Los funcionarios o contratistas que atiendan la reunión deben verificar la asistencia de las personas autorizadas. Si pasados 15 minutos los asistentes no se presentan (virtual o presencialmente), se dará por finalizada la reunión y será informado en el reporte correspondiente.

5.5.2 Realizar apertura de la reunión

Los funcionarios o contratistas que atiendan la reunión indicarán a los asistentes los términos y condiciones que la regularán.


5.5.3 Desarrollar la reunión

Los funcionarios o contratistas que atiendan la reunión escucharán las inquietudes o el tema planteado por los asistentes e informarán lo correspondiente. Así mismo, solicitarán el diligenciamiento del listado de asistencia.

5.5.4 Finalizar y documentar el desarrollo de la reunión

Finalizada la reunión, los funcionarios o contratistas proceden a leer el reporte del desarrollo de la jornada, que contendrá como mínimo lo siguiente: fecha, hora, lugar, asistentes y si el objeto de la reunión de agotó.

El reporte de la reunión debe ser remitido al Despacho del (a) Superintendente de Industria y Comercio, al correo agendasuper@sic.gov.co y a la Secretaría General al correo secregral@sic.gov.co, como constancia de la atención de la reunión.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	INSTRUCTIVO AGENDA ABIERTA	Código: CS01-I10
		Versión: 2
		Página 7 de 7

5.6 PUBLICAR AGENDA

La Secretaría General, en los 5 primeros días hábiles de cada mes, solicitará a la Oficina de Tecnología e Informática, la publicación del registro de las reuniones realizadas en el periodo inmediatamente anterior, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la sede electrónica, atendiendo, para el efecto, las disposiciones contenidas en la política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nota 5: No se publicarán los datos de correos electrónicos, teléfonos, ni direcciones.

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GA03-P01 Procedimiento Servicios Administrativos.
- CS04-P01 Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

No Aplica.

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se incluye la Nota 2 en el numeral 6.2.2. Solicitud de interés particular, las solicitudes de los ciudadanos que se registren a través del formulario de agenda y que se relacionen con cobro coactivo no podrán ser atendidas como agenda abierta ni como derecho de petición, estas solicitudes deben estar vinculadas a los expedientes que actualmente se registran en el procedimiento de Cobro Coactivo.

Se incluye Nota 3 en el numeral 6.2.2. Solicitud de interés particular, se deberá informar al ciudadano que su solicitud será atendida como un derecho de petición (trámites 317) y no como una Agenda Abierta y se le indicará la dependencia al interior de la SIC que dará respuesta a su petición.

Se actualiza referencias normativas, incluyendo la Resolución 4231 de 2024.

Fin documento