
	<b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b>	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 1 de 30

## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	3
2	DESTINATARIOS .....	3
3	GLOSARIO .....	3
4	REFERENCIAS .....	8
5	GENERALIDADES .....	11
5.1	GENERALIDADES DEL SISTEMA DE TRÁMITES .....	11
5.1.1	Usos del Sistema de Trámites .....	12
5.1.2	Información que reporta el Sistema de Trámites .....	14
5.1.3	Administración del Sistema de Trámites.....	15
5.2	RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS.....	18
5.3	LINEAMIENTOS APLICABLES AL FLUJO DOCUMENTAL .....	19
5.3.1	Lineamientos Generales.....	20
5.3.2	Comunicaciones de entrada .....	21
5.3.3	Comunicaciones de traslado .....	23
5.3.4	Comunicaciones de salida.....	23
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....	24
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	26
7.1	ETAPA 1. RECIBIR DOCUMENTOS .....	26
7.1.1	Recibir y verificar los documentos por ventanilla .....	26
7.1.2	Recibir y verificar los documentos por correo certificado.....	26
7.1.3	Recibir y verificar los documentos por correo electrónico (contáctenos)	27
7.2	ETAPA 2. RADICAR DOCUMENTOS.....	27
7.2.1	Radicar asuntos nuevos .....	27
7.2.2	Radicar asuntos referenciados .....	27


<b>Elaborado por:</b>  Nombre: Leonardo Ortiz Mendieta - Werner Orozco  Cargo: Director Administrativo - Coordinador Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos  Firma: (Original firmado)	<b>Revisado y Aprobado por:</b>  Nombre: Angélica María Acuña Porras  Cargo: Secretario General  Firma: (Original firmado)	<b>Aprobación Metodológica por:</b>  Nombre: Juan Pablo Herrera Saavedra Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2017-12-28  Firma: (Original firmado)
--	--	--

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.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 2 de 30

7.2.3	Radicar salida y traslado .....	27
7.2.4	Radicar en caso de contingencia.....	28
7.3	ETAPA 3. ALISTAR, DIGITALIZAR, INDEXAR LOS DOCUMENTOS.....	28
7.3.1	Alistar.....	28
7.3.2	Digitalizar.....	28
7.3.3	Indexar.....	29
7.4	ETAPA 4. REALIZAR CONTROL DE CALIDAD .....	29
7.4.1	Verificar las imágenes .....	29
7.5	ETAPA 5. ORGANIZAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS.....	29
7.5.1	Organizar documentos .....	29
7.5.2	Distribuir documentos .....	30
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	30
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	30

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 3 de 30

## 1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que deben ser observados en la administración de las comunicaciones oficiales de la entidad, desde la recepción, el registro, la radicación, la distribución y/o el traslado interno, hasta el envío de las comunicaciones oficiales de salida, a los usuarios que requieren de los servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 2 DESTINATARIOS

Los lineamientos establecidos en este documento, son de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos y contratistas que presten sus servicios a la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 3 GLOSARIO

**ACTA:** Documento en que consta lo sucedido o acordado en una reunión.


**ACTUACIÓN:** Se refiere a un paso dentro de un trámite o evento que se formaliza generalmente por un documento y permite llevar a cabo el seguimiento de un asunto.

**AGENTE DE SERVICIO:** Contratista responsable de aspectos relacionados con los ciudadanos, vinculados al operador contratado por la entidad para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de servicio. Su función principal es buscar, comprender e interpretar las inquietudes y comentarios de los ciudadanos, consultar la información (utilizar las herramientas disponibles) institucional y responder, en un lenguaje que el ciudadano pueda entender.

**ALISTAMIENTO:** Preparar físicamente el documento para ser digitalizado, esto es, desdoblar hojas, retirar ganchos, foliar, y otros.

**ANEXO:** Documento remitido como tal y/o documento diferente a papel. Documento que es considerado como soporte o parte de un documento principal

**ASUNTO:** Es cada uno de los documentos que se encuentran relacionados con un trámite específico que debe ser evaluado o atendido por una dependencia.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 4 de 30

**CASA DEL CONSUMIDOR:** Sede adecuada para prestar servicios y fortalecer la presencia de la entidad, donde se atenderán y protegerán los derechos de los consumidores.

**CASILLERO:** El casillero es el mobiliario acondicionado para ubicar la documentación en su proceso de distribución de entrada, salida y traslado.

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

**COMUNICACIONES OFICIALES:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**CONTROL DE CALIDAD:** Actividad realizada por servidor público o contratista encargado de revisar que la imagen digitalizada es legible y es fiel a la del documento físico.

**COPIA DE CONTROL:** Copia del documento original que va a ser entregado al usuario interno o externo, en el que queda evidenciada dicha entrega, con la firma o sello de recibido, la fecha y la hora de entrega y es devuelta a la dependencia productora para ser archivada.


**COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA (Traslado):** Es la que se produce entre las dependencias de la SIC, con el propósito de iniciar, continuar o finalizar un asunto específico.

**CORRESPONDENCIA PERSONAL:** Se considera correspondencia personal, toda aquella que está dirigida a nombre de los servidores públicos y contratistas, que tiene carácter privado o personal y que no tiene relación con los asuntos que se tramitan en la Superintendencia.

**DEPENDENCIA:** Entendido como el despacho, oficina, dirección o grupo determinados a gestionar tramites radicados ante la SIC.

**DIGITALIZACIÓN:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

**DIGITALIZAR:** Actividad de pasar documento por documento en un scanner que se utiliza para convertir, mediante el uso de la luz, imágenes impresas o documentos a formato digital.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 5 de 30

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

**EVENTO:** Es un conjunto de actuaciones agrupadas que, a lo largo de la vida de un trámite, suceden una o más veces, permitiendo diferenciar etapas o fases de un trámite.

**FOLIAR:** Acción de numerar hojas.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**GGDRF:** Abreviatura de Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos

**INDEXAR:** Actividad realizada por servidor público o contratista encargado de la asignación y carga de las imágenes al Sistema de Trámites para su posterior consulta.

**LEGAJO:** Conjunto de documentos atados, unidos con gancho de cosedora o empastados para facilitar su manipulación.


**OAP:** Oficina Asesora de Planeación

**OTI:** Oficina de Tecnología e Informática

**PERFIL DEL TRÁMITE:** Es un conjunto de datos que se encuentran relacionados con un trámite en particular, los cuales definen el comportamiento de dicho trámite. Está compuesto por eventos, actuaciones y dependencias, entre otros, que pueden presentarse dentro de un trámite. Adicionalmente identifica información como dependencia responsable y el tiempo estimado para resolverlo (interno y de ley), entre otros.

**PETICIONARIO:** Sinónimo de solicitante, demandante que pide de manera oficial algo.

**PUNTOS DE ATENCION AL CIUDADANO – PAC:** Se define como un Punto de atención al consumidor ubicado a nivel nacional diferente a la sede central ubicada en la ciudad de Bogotá de la Superintendencia de Industria y Comercio, donde se

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 6 de 30

prestará orientación y se tendrá acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, como radicación de documentos y seguimiento de procesos, entre otros, todo ello apoyado en los sistemas de información con que cuenta la Entidad.

**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, asignan un número único 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 se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

**RADICACIÓN DE ENTRADA:** Corresponde a la documentación presentada por los ciudadanos en relación a los trámites y servicios y a las funciones de inspección y vigilancia con que cuenta la entidad, la cual, puede ser recibida por diferentes medios, tal como ventanilla (personal), fax, correo electrónico, correo certificado o a través del sitio web de la entidad.

**RANGO:** Amplitud de la variación de un límite menor y uno mayor claramente especificados.


**RAZÓN SOCIAL:** Nombre que identifica a una empresa.

**RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

**REFOLIAR:** Acción de repetir la foliación.

**REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

**REPROGRAFÍA:** Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 7 de 30

**RESOLUCIÓN:** Acto administrativo por el cual la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general.

**SENTENCIA:** Es una decisión judicial dictada por un juez o tribunal que pone fin al pleito o juicio.

**SIC:** Abreviatura de Superintendencia de Industria y Comercio

**SIRA:** Sistema de Indexación de Radicaciones y Actos Administrativos, aplicativo para la indexación de documentos.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN:** Es un conjunto de procedimientos interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización

**SISTEMA DE TRÁMITES:** Sistema informático de la Superintendencia de Industria y Comercio creado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos, como tal se constituye en una herramienta importante de control de la prestación de sus servicios, del cumplimiento de sus funciones y del seguimiento de los procedimientos establecidos.


Está implementado sobre una base de datos que permite el registro, seguimiento y control de todos los asuntos que cursan en la Superintendencia de Industria y Comercio desde que se solicitan, hasta el momento en que se resuelven.

**SOLICITANTE:** Sinónimo de peticionario, demandante que pide de manera oficial algo.

**TRÁMITE:** Corresponde a los servicios o temas que por definición de funciones debe controlar y manejar la Superintendencia.

**TRANSFERIDO:** Acción de enviar o pasar, en el GGDRF se entiende como la actividad de pasar los archivos del programa Kodak capture desktop convertidos a PDF al aplicativo "SIRA".

**UNIDAD MOVIL:** Es un bus con tecnología de punta que recorre el territorio nacional para brindar asesoría y orientación a los ciudadanos en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención. Forma parte de la estrategia de "desbogatización" de la SIC, que pretende llevar diferentes partes del país los servicios que presta la Entidad. Las unidades móviles deben acogerse a las normas y disposiciones de la Superintendencia.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 8 de 30

USUARIO: Persona, organización u otra entidad que depende de los servicios de un computador o sistema computacional para obtener un resultado deseado.

VALIJA: Utensilio de plástico reforzado usado para transportar correspondencia.

#### 4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política	1991	De los derechos sociales, económicos y culturales	15, 20, 23, 61, 74, 113	Derecho a rectificar información que se tenga en entidades del estado; inviolabilidad de la correspondencia personal; derecho a presentar peticiones; protección de la propiedad intelectual; derecho a acceder a los documentos públicos; ramas del poder público.
Decisión	351 / 1993	Régimen Común Andino sobre derechos de autor y derechos conexos	N/A	Aplicación total
Ley	23 / 1982	Sobre derechos de autor	N/A	Aplicación total
Ley	44 / 1993	Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944	N/A	Aplicación total
Ley	594 / 2000	Ley general de archivos	Título V	Gestión de documentos
Ley	527 / 1999	Define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y de las firmas digitales, se establece las entidades de certificación.	N/A	
Ley	962 / 2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos	Título I, Capítulo I	Disposiciones comunes a toda la administración pública, derechos de las personas; notificación, entrega de información,



Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				atención al público, correo electrónico, supresión de sellos, presunción de validez de firmas
Ley	1437 / 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Título I, Capítulo II; Título II, Capítulo I, Capítulo IV, Capítulo V,	Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, derechos de las personas, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público ; Derecho de petición; Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo; Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones
Ley	1564 / 2012	Código General del proceso	N/A	Expedientes, Pruebas, Documentos, Notificaciones, Proceso verbal.
Decreto	1474 / 2002	Se promulga el "Tratado de la OMPI, Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, sobre Derechos de Autor (WCT)",	Art. 12	Obligaciones relativas a la información sobre la gestión de derechos
Decreto	4886 / 2011	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y se determinan las funciones de sus dependencias.	N/A	Aplicación total
Decreto	19 / 2012	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Título I, Capítulo I; Capítulo II, Capítulo XI	Principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos; notificaciones, trámites, procedimientos y regulaciones del sector administrativo de comercio, industria y turismo.
Decreto	1499/2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único	N/A	Aplicación total

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015		
Acuerdo	60 / 2001	Se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.	N/A	Aplicación total
Acuerdo	27 / 2006	Se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994. Actualiza el Reglamento General de Archivos, en su Artículo 67 y en lo correspondiente al uso del Glosario	N/A	Aplicación total
Circular	6 / 2005	Implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado obligadas por la ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la norma técnica de calidad para la Gestión pública NTCGP 1000:2004.	N/A	Aplicación total
Circular	4 / 2010	Estándares mínimos en procesos de administración de archivos y gestión de documentos electrónicos	N/A	Aplicación total
Circular	4 / 2010	Estándares mínimos a considerar en la implementación de sistemas para la	N/A	Aplicación total


Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		gestión de documentos electrónicos de archivo. Anexo 1		
Circular	2 / 2012	Adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental	N/A	Aplicación total
Norma Técnica	NTCGP 1000 / 2009	Norma técnica de la calidad en la gestión pública	N/A	Aplicación total
Norma Técnica	15489	Información y documentación. Gestión documental. NTC-ISO	N/A	Aplicación total
Especificación Técnica	/ 2001	Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo. Especificación MoReq	N/A	Aplicación total

## 5 GENERALIDADES

Todo servidor público o contratista en la SIC, **está obligado a** no copiar, editar, transformar, revelar, divulgar, exhibir, mostrar, comunicar, utilizar y/o emplear para sí, o para otra persona natural o jurídica, la información que le ha sido entregada con ocasión de las labores asignadas y/o contratadas o aquella a la que haya tenido acceso por cualquier causa, y que sea propia de la gestión y actividades que realiza la Superintendencia de Industria y Comercio; en consecuencia debe mantenerla en confidencialidad, reservada, y, protegerla para evitar su divulgación no autorizada.

### 5.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE TRÁMITES

El Sistema de Trámites contiene el registro, seguimiento y control de todos los asuntos que cursan en la Superintendencia de Industria y Comercio desde que se solicitan, hasta el momento en que se resuelven. La documentación dirigida y/o recibida para la Delegatura para la Propiedad Industrial, se radica en el aplicativo "Sistema de Información de Propiedad Industrial. SIPI".

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 12 de 30

A través del Sistema de Trámites se puede obtener la siguiente información por cada una de las actuaciones que han sido realizadas por un asunto específico:


- Número de radicación.
- Fecha y hora en que se radicó el documento resultado de la actuación
- Tipo de trámite; el evento; la actuación;
- Dependencia en la que se realiza la actuación, o a la que se remite el documento para su atención porque tiene asignado el trámite.
- Nombre del solicitante cuando es una radicación de entrada.
- Destinatario cuando es una radicación de salida o de la dependencia de destino cuando es una radicación de traslado.
- Código del tipo de documento.
- Número de folios que componen el documento incluyendo sus anexos.
- Fecha aproximada para resolver la actuación.
- Medio de recepción del documento (ventanilla, correo, etc.)
- Observaciones relacionadas con la actuación o con su registro en el sistema.
- Servidor público o contratista asignado.

También proporciona información referente al usuario que efectuó la radicación, y en los casos de radicación de salida suministra los datos concernientes al medio por el cual fue enviada la comunicación, la dirección del destinatario, y su fecha de envío. En el caso de devolución de correo suministra información sobre el motivo de devolución y datos sobre la guía de correo recibida, evento que es registrado por el GGDRF en el Sistema de Trámites.


El sistema a través del perfil de trámites, estructura de forma parametrizada y ordenada, los diferentes asuntos o documentos que se tramitan en la entidad. Dicho perfil contiene información relacionada con el trámite, evento, actuación, término legal e interno, dependencia responsable, servidor público o contratista responsable, etapa del trámite, si la actuación es utilizada en la radicación de entrada, traslado o salida, si está finalizada o es de inicio del trámite, entre otras características.

### 5.1.1 Usos del Sistema de Trámites

- Realiza el registro de comunicaciones oficiales a través de las cuales, se solicitan y atienden los trámites y servicios que presta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Identifica el trámite, evento y actuación de cada uno de los asuntos que se tramitan en la Superintendencia.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 13 de 30

- Permite identificar para cada documento, el tipo de trámite solicitado, la etapa a la que corresponde (evento) y la actuación que se surtió dentro de ese evento o ese trámite.
- Asigna de forma automática (direccionar) la atención de los asuntos solicitados a la dependencia de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas y la definición del perfil de los trámites.
- Permite la asignación al servidor público o contratista de una dependencia de los documentos que han sido registrados a través del Sistema de Trámites, con el propósito de que dichos documentos sean atendidos en el tiempo establecido para ello.
- Controla que cada una de las etapas definidas para la atención del servicio solicitado se realice dentro de los tiempos que la ley o las políticas institucionales indiquen.
- Controla la gestión de la SIC, de cada dependencia y de cada servidor público o contratista.
- Identifica las actuaciones dadas dentro de la atención de un trámite permitiendo relacionar los asuntos atendidos, pendientes o en curso.
- Proporciona elementos para la generación de alarmas, estadísticas e indicadores de gestión de las dependencias y de la entidad misma.
- Proporciona herramientas de recuperación de información a través de consultas y reportes escritos.
- Permite el registro y control de la evolución de los asuntos solicitados a la Superintendencia de Industria y Comercio y que están siendo atendidos por las diferentes dependencias. Para el efecto, registra los documentos que ingresan y se producen en las diferentes actuaciones que se pueden surtir en el trámite.
- Lleva el registro automático de la fecha y la hora en la que se radica cada actuación acompañado de un número único de identificación del asunto.
- El Sistema de Trámites permite dar a conocer en qué estado se encuentra un asunto, la dependencia y servidor público o contratista que lo está atendiendo, el tiempo transcurrido y las actuaciones pendientes para resolverlo en su totalidad.


	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 14 de 30

- Permite la visualización de aquellos documentos que han sido digitalizados. Su presentación, se realiza por actuación o de todo el documento conformándose un expediente.

### 5.1.2 Información que reporta el Sistema de Trámites

El Sistema de Trámites permite a los jefes, servidores públicos y contratistas conocer la gestión administrativa, señalando la ruta que cada uno de los asuntos atendidos o en ejecución ha tenido dentro de la SIC, de tal forma, que es posible conocer cada una de las actuaciones que han sido realizadas, la fecha y la hora de realización, el código y nombre del trámite, el código y nombre del evento, la dependencia que realizó la actuación y el destinatario, entre otros ofrece:

- Reporte de todas las comunicaciones oficiales recibidas (Entrada) y las enviadas entre dependencias (Traslado), o, fuera de la SIC (Salida); de un día en particular o dentro de un período de tiempo; de una dependencia, o de la SIC en general.
- Reporte de asuntos en ejecución y finalizados, por dependencias o en general.
- Reporte de asuntos con actuaciones próximas a vencer por dependencias o en general.
- Reporte de asuntos vencidos por dependencias o en general.
- Estado detallado de un asunto con información sobre las actuaciones realizadas y la dependencia o servidor público o contratista asignado.
- Reporte de asuntos atendidos en un período de tiempo.
- Reporte de asuntos clasificados por solicitante, dependencia, servidor público o contratista, trámite, evento o actuación
- Auditoría sobre los asuntos radicados.
- Reporte de perfiles (trámites, eventos y actuaciones) habilitados para las dependencias.
- Estadísticas sobre asuntos pendientes, resueltos o en trámite.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 15 de 30

### 5.1.3 Administración del Sistema de Trámites


La responsabilidad de la implementación, administración y control del Sistema de Trámites recae sobre las siguientes dependencias:

#### Oficina Asesora de Planeación

- Formula correctivos y mejoras al Sistema de Trámites con el fin de asegurar el logro de los objetivos, debidamente coordinadas con la Oficina de Tecnología e Informática y el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos.
- Define junto con las dependencias, el perfil asociado a nuevos trámites de acuerdo con los procesos y procedimientos aprobados.
- Actualiza los perfiles de los trámites a través del Sistema de Trámites, cuando sea necesario.
- Divulga o comunica las mejoras que se realicen al Sistema de Trámites al GGDRF, al Grupo de Atención al Ciudadano y a la dependencia responsable del asunto.
- Tramita la actualización de los procedimientos, instructivos y formatos asociados al Sistema de Trámites cuando sea necesario.
- Identifica y define los tiempos que deben ser asignados para atender una actuación, un evento y/o un trámite, y los demás elementos que componen el perfil de cada uno de los trámites.

#### Oficina de Control Interno

- Lleva a cabo el control y la auditoría de la Información del Sistema de Trámites y del cumplimiento de las normas y políticas que lo rigen, verificando que la información registrada corresponda realmente con la del documento.
- Verifica que los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio cumplan con los requisitos y normas exigidas para el buen funcionamiento del Sistema de trámites.
- Garantiza que los procesos de radicación (entrada, salida, traslado y asignación a servidores públicos o contratistas) se realicen de acuerdo con las normas y los procedimientos establecidos.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 16 de 30

- Formula correctivos y mejoras al Sistema de Trámites con el fin de asegurar el logro de los objetivos.


### **Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos**

- Verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos formales para la radicación de cada asunto que sea presentado a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Recibe, registra, radica en el Sistema de Trámites, digitaliza y distribuye todas las comunicaciones dirigidas a la Superintendencia de Industria y Comercio (Radicación de Entrada), que sean presentadas en la Entidad; las comunicaciones recibidas en los PACs, en las Casas del Consumidor, en las unidades móviles, son distribuidas por el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos.
- Recibe, digitaliza, distribuye y envía las comunicaciones que produce la entidad para sus usuarios externos (Radicación de Salida).
- Recibe, digitaliza, y direcciona los trámites de documentos y comunicaciones internas (Radicación de Traslado) que se cruzan ente sí las dependencias a través del servicio de mensajería interna.
- Efectúa las correcciones por errores en la radicación cuando los jefes de las dependencias que tienen asignado el asunto de que trata el trámite, así lo soliciten previo diligenciamiento del formato Actualización del Sistema de Trámites - GD01-F04 (Ver Instructivo Actualización del Sistema de Trámites - GD01-I07).
- Participa en la definición e implementación de las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Trámites y de gestión documental.
- Verifica que los documentos objeto de distribución interna y externa, lleguen efectiva y oportunamente a sus destinatarios.

### **Grupo de Atención al Ciudadano**

- Supervisa el cumplimiento de los requisitos mínimos formales para la radicación de cada asunto que sea presentado a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los Puntos de Atención a Nivel Nacional, en las Casas del Consumidor y en el bus en los eventos de la SIC Móvil.




	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 17 de 30

- Supervisa el cumplimiento de recepción, registro, radicación y digitalización en el sistema de todas las comunicaciones dirigidas a la Superintendencia de Industria y Comercio (Radicación de Entrada) que son presentadas en los Puntos de Atención a Nivel Nacional, en las Casas del Consumidor, en el bus en los eventos de la SIC Móvil.
- Supervisa que se cumpla el envío de las comunicaciones radicadas en los puntos de Atención a Nivel Nacional, en las Casas del Consumidor y en las unidades móviles al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos máximo al día hábil siguiente de su radicación a través del operador contratado por la entidad para la entrega de comunicaciones, con el fin que sean distribuidas a las dependencias destinatarias mediante los recorridos internos.

#### **Oficina de Tecnología e Informática**


- Diseña, desarrolla, implementa y mejora el Sistema de Trámites, con base en los procedimientos que se definan para su operación.
- Actualiza en el sistema el perfil de los trámites, de acuerdo con los requerimientos institucionales que sean autorizados por la Oficina Asesora de Planeación.
- Mantiene actualizados los procedimientos, instructivos y formatos del Sistema de Trámites e informa a la Oficina Asesora de Planeación para su respectivo trámite.
- Asegura el correcto funcionamiento del Sistema de Trámites.
- Capacita a los servidores públicos o contratistas de la Superintendencia, en el manejo y operación del Sistema de Trámites.
- Brinda el soporte técnico a los usuarios del Sistema de Trámites.
- Gestiona la seguridad e integridad de los datos contenidos en el Sistema de Trámites.
- Formula correctivos y mejoras al Sistema de Trámites, con el fin de asegurar el logro de los objetivos del mismo.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 18 de 30

## 5.2 RESPONSABILIDADES DE LAS DEPENDENCIAS

En uso del rol propio, cada dependencia debe:

- Verificar la calidad y oportunidad de la información que reposa en las bases de datos y que son actualizadas a través de los diferentes sistemas de información.
- Revisar que los documentos estén radicados correctamente, y que correspondan al documento digitalizado.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos formales de cada asunto que llegue a la SIC.
- Recibir y registrar en el sistema, los documentos asignados a la dependencia para su control respectivo.
- Verificar de manera permanente que documentación les ha sido asignada en el Sistema de Trámites, lo anterior teniendo en cuenta que los usuarios radican comunicaciones vía web en horarios y días no hábiles de atención de la entidad.
- Registrar en forma correcta la información que ingresa al sistema, siendo responsable de su consistencia y autenticidad.
- Cumplir con la implementación de las políticas, normas y procedimientos en relación con la gestión documental y el Sistema de Trámites, establecidas en el SIGI.
- Formular correctivos y mejoras al Sistema de Trámites, con el fin de asegurar el logro de los objetivos.
- Verificar el cumplimiento de los términos legales de los asuntos que están a su cargo.
- Efectuar las acumulaciones y correcciones en el Sistema de Trámites que sean necesarias. Al momento de efectuar la corrección, informará al GGDRF a través del diligenciamiento del formato Actualización del Sistema de Trámites - GD01-F04 adjuntando el documento original corregido dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la corrección efectuada, mediante los recorridos internos de correspondencia. Lo anterior, con el fin de actualizar (digitalizar e indexar) en el Sistema las imágenes de los


	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 19 de 30

documentos correspondientes. (ver Instructivo Actualización del Sistema de Trámites GD01-I07)

- Devolver las planillas de entrega de los recorridos internos “Planilla de Radicación” al GGDRF registrando en ellas la no recepción física de uno o más documentos. Las planillas deben ser devueltas máximo al día hábil siguiente, en el primer recorrido con el respectivo nombre y la firma de recibido.
- Registrar en el Sistema de Trámites, la asignación de trámites a los servidores públicos o contratistas.
- Registrar en el sistema, el traslado de documentos cuando no se realice a través del GGDRF. El envío de documentos físicos se debe realizar por medio de los recorridos internos establecidos, o excepcionalmente a la mano en consideración a su urgencia, se debe enviar copia completa del documento para su digitalización y cargue en el Sistema de Trámites.
- Revisar la calidad de los documentos digitalizados e informar mediante comunicación electrónica al GGDRF sobre las deficiencias que se presenten en los mismos.
- Remitir de manera inmediata al GGDRF para su registro y radicación en el Sistema de Trámites, toda aquella documentación cuyo contenido es propio de la gestión de la SIC, la cual, haya sido recibida por otro medio (fax, correo electrónico, a la mano, u otro). Así mismo, las dependencias deben remitir (devolver) de manera inmediata al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos, aquellos documentos que le han sido asignados en el Sistema de Trámites y que no son de su competencia, para ser direccionados adecuadamente.
- Dictar las capacitaciones necesarias al personal del GGDRF, orientadas a actualizarlos frente a las modificaciones de los procesos de las demás áreas, cambios o modificaciones en el Sistema de Trámites para el manejo de dichos procesos; implementación de nuevos sistemas o aplicativos que influyen directamente en el manejo documental del área y de la entidad y que a su vez, requieren que el GGDRF genere nuevas actividades o acciones frente a las modificaciones o cambios.


### 5.3 LINEAMIENTOS APLICABLES AL FLUJO DOCUMENTAL

Las dependencias en la generación de comunicaciones oficiales deben tener en cuenta:

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 20 de 30

### 5.3.1 Lineamientos Generales

- La dependencia coordinadora de la gestión documental de la entidad, es el GGDRF, adscrito a la Dirección Administrativa de la Secretaría General.
- La distribución de comunicaciones externas e internas, se debe hacer por intermedio del GGDRF.
- La recepción y custodia de la correspondencia de carácter **personal** no está bajo la responsabilidad de la SIC.
- La creación o modificación de los códigos de las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionados con los trámites, eventos y actuaciones, serán coordinados y divulgados por la OAP especificando la nueva codificación y, si fuera el caso, el perfil del trámite nuevo o modificado.
- La información relacionada con un documento o asunto, como es la identificación y nombre del solicitante / remitente, dirección, teléfono, empresa a que pertenece, debe ingresarse o actualizarse en la base de datos, a través del Sistema de Trámites. Esta actualización la realiza inicialmente el GGDRF, al momento de radicar un documento que solicite dichos cambios, y cada dependencia, en la medida en que una persona natural o jurídica presente cambios, la dependencia debe solicitar a la OTI, para que realice los ajustes pertinentes en el Sistema de Trámites y no se presenten inconsistencias (ejemplo: en los casos de notificaciones).
- El GGDRF, devolverá a las dependencias las comunicaciones que no cumplan con los requisitos establecidos en este procedimiento.
- Todo documento que llegue a la dependencia debe ser asignado a un servidor público o contratista para el trámite correspondiente. En el Sistema de Trámites siempre debe haber un responsable de cada documento que repose en éste.
- En principio la radicación de Entrada es de carácter definitivo; excepcionalmente y cuando medie la justificación necesaria por parte de la dependencia encargada del trámite, podrá inhabilitarse el número otorgado: Para inhabilitar el número de radicación o consecutivo asignado es obligatorio diligenciar el formato Actualización del Sistema de Trámites GD01-F04, en el cual se establece el motivo que genera dicha petición. El


	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 21 de 30

formato debe ser enviado al GGDRF, quien realizará la inhabilitación. (Ver Instructivo Actualización del Sistema de Trámites)


- Los números de radicación señalados en el sistema como “inhabilitados” no se pueden volver a emplear para nuevas radicaciones, ya que el Sistema no permite ningún tipo de modificación.
- Cuando lleguen a una dependencia documentos radicados para otro destinatario, de acuerdo con la información contenida en el rótulo, deberán devolverse inmediatamente al GGDRF para su correcta distribución.
- Toda dependencia, debe verificar la recepción de comunicaciones oficiales con sus respectivas copias de documentos, por medio del acuse de recibo, tanto, en la planilla (Sistema de Trámites-Planilla de Radicación) que genera el Sistema de Trámites, o directamente en el Sistema de Trámites, ruta Intrasic / Sistema de Información / Generales / Sistema de Trámites / ingrese Login y Password / Mis Asignaciones.
- El registro y control diario de comunicaciones oficiales, no acepta la “Reserva” de números para radicación de comunicaciones. La alteración en este registró, será puesto en conocimiento del Grupo de Control Disciplinario para lo de su competencia.
- Las comunicaciones una vez radicadas no pueden ser modificadas. En caso necesario, se debe producir una segunda comunicación dando alcance a los términos o conceptos iniciales.
- Para la elaboración de resolución, circular, carta, memorandos y acta administrativa entre otros, se deben utilizar las plantillas establecidas por la entidad, las cuales se encuentran publicadas en la Intrasic en el Link: <http://intrasic/plantillas>.

### 5.3.2 Comunicaciones de entrada

- Todos los documentos de entrada deben ser registrados y radicados en el Sistema de Trámites por el GGDRF, por los PAC, por las Casas del Consumidor, en el bus en los eventos de la SIC Móvil, y los que se radican automáticamente vía web.
- Toda documentación recibida por una dependencia, no importando el medio por el cual se reciba (fax, correo electrónico, a la mano u otro), y que sea de gestión de la SIC, será remitida de manera inmediata al GGDRF, para que se realice su registro y radicación en el Sistema de Trámites.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 22 de 30

- Las dependencias deberán devolver de manera inmediata al GGDRF, aquellos documentos que le han sido asignados por medio del Sistema de Trámites y que no son de su competencia, para que se direccionen correctamente.
- Todo documento debe hacer referencia a un sólo asunto específico o número de radicación.
- La comunicación dirigida a la Superintendencia de Industria y Comercio por los servidores públicos y contratistas de la misma se considera correspondencia externa y deberá ser registrada en el GGDRF mediante el módulo de radicación de entrada.
- La documentación será radicada en estricto orden de llegada, para lo cual, el Sistema de Trámites registra en orden secuencial los números de consecutivos de cada trámite, o asunto, los cuales tienen una correspondencia directa con la fecha y hora del registro.
- Los documentos de carácter confidencial se deben allegar en un sobre sellado que diga CONFIDENCIAL o RESERVADO. La comunicación de remisión debe ser radicada con el perfil correspondiente al asunto y copia del rótulo de radicación debe ser colocado en el sobre en mención, el cual se envía a la dependencia destinataria una vez radicado. La dependencia debe enviar el documento para su digitalización y determinará en qué condiciones de consulta debe quedar, tanto para el usuario interno como externo.
- En el evento en que el usuario envíe o haga entrega del documento sin colocarlo en sobre sellado, pero indique que el documento es CONFIDENCIAL o RESERVADO, se radicará con el perfil correspondiente y se remitirá a la dependencia destinataria. La dependencia debe enviar el documento para su digitalización y determinará en qué condiciones de consulta debe quedar, tanto para el usuario interno como externo.
- En el evento en que el usuario no indique que el documento es CONFIDENCIAL o RESERVADO y no sea evidente este hecho, se radicará con el perfil correspondiente y se remitirá a la dependencia destinataria, quien una vez advierta el carácter del documento, determinará en qué condiciones de consulta debe quedar, tanto para el usuario interno como externo. **El carácter de restricción lo deben tramitar con la OTI.**
- Las comunicaciones que se reciben durante el horario de atención al usuario externo (8:00 horas a las 16:30 horas) a través de fax o de correo electrónico deben ser radicadas en el sistema el mismo día en que se reciben, las que

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 23 de 30

lleguen posterior a dicho horario se radican con fecha del día hábil siguiente. En el evento en que estos tiempos no se cumplan, será el área respectiva quien determinará el cumplimiento de los términos de ley para cada documento.


- Los documentos de entrada son asignados por el Sistema de Trámites al jefe de la dependencia, o al servidor público o contratista asignado de acuerdo con el perfil del trámite.

### 5.3.3 Comunicaciones de traslado

- En toda comunicación escrita, se deberán utilizar los códigos de identificación de la dependencia.
- Se tomará como fecha de expedición, la contenida en el rótulo de radicación del oficio, carta o memorando.
- Los documentos de traslado generados por las dependencias, deben ser elaborados a través del módulo de cero papel. Se gestionarán a través del Sistema de Trámites.
- El servidor público o contratista asignado por el jefe inmediato para la recepción de las Comunicaciones de Traslado, es responsable de informar de manera pronta la no recepción de las comunicaciones registradas por el sistema de trámites. El GGDRF será la dependencia que gestione las posibles soluciones (reportar a la dependencia emisora, buscar el documento en este mismo grupo, u otras).
- El servidor público o contratista que radique un documento será quien identifique el trámite, el evento y la actuación correspondientes.

### 5.3.4 Comunicaciones de salida

- En toda comunicación escrita, se deberán utilizar los códigos de identificación de la dependencia.
- Las dependencias deben asegurarse que los datos del destinatario sean los correctos y más actuales.
- Se tomará como fecha de expedición, la contenida en el rótulo de radicación del oficio, carta o memorando y en el caso de las resoluciones, sentencias,

	<b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b>	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 24 de 30

autos y circulares, la fecha en que se enumeró dicho documento. Para efectos de los avisos de notificación, la fecha de envío de la comunicación, es la fecha en la que se generan las planillas.


- Los documentos de salida generados por las dependencias, deben ser elaborados a través del módulo de radicación de salida. Dentro del mismo día de la radicación o día hábil siguiente, los documentos deben ser enviados al GGDRF para su distribución (original y copia de control). En el caso en que se indique en el Sistema “A la mano”, se debe enviar solo la copia de control, las dependencias generadoras de los documentos son las directamente responsables de la entrega de los mismos al GGDRF.
- Las dependencias deben asegurarse de enviar las comunicaciones con sus respectivos anexos, si los tienen y mencionarlos claramente en el documento remitente. Si la documentación llega incompleta al GGDRF, éste la devolverá a la dependencia correspondiente.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	RECIBIR DOCUMENTOS	Documentos	<p>Se realiza la gestión previa para el ingreso de los documentos a las diferentes dependencias de la entidad.</p> <p>Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recibir y verificar los documentos en la ventanilla.</li> <li>- Recibir y verificar los documentos por correo certificado</li> <li>- Recibir y verificar los documentos por correo electrónico.</li> </ul>	<p>Servidor público y/o contratista (Radicador)</p> <p>Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión documental y Recursos Físicos</p>	Documentos revisados



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
2	RADICAR DOCUMENTOS	Documentos revisados	Se registran y radican los documentos en el Sistema de Trámites, de acuerdo con los perfiles establecidos. Comprende las siguientes actividades: -Radicar asuntos nuevos -Radicar asuntos referenciados -Radicar de salida y traslado -Radicar en caso de contingencia	Radicador del Grupo de Trabajo de Gestión documental y Recursos Físicos  Radicador del Grupo de Atención al Ciudadano	Documentos radicados
3	ALISTAR DIGITALIZAR INDEXAR LOS DOCUMENTOS	Documentos radicados	Se revisa físicamente el documento radicado y se prepara para que sea digitalizado. Comprende las siguientes actividades: -Alistar -Digitalizar -Indexar	Servidor público y/o contratista  Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión documental y Recursos Físicos	Imágenes de los documentos digitalizados- Documentos físicos
4	REALIZAR CONTROL DE CALIDAD	Imágenes de los documentos digitalizados	Se verifica que los documentos digitales y/o las imágenes digitalizadas cumplan con los criterios de visualización. Comprende las siguientes actividades: -Verificar las imágenes	Servidor público y/o contratista  Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión documental y Recursos Físicos	Visualización de la imagen de la comunicación oficial- documento físico a ser entregado a las dependencias
5	ORGANIZAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS	Comunicación oficial	Se revisa físicamente el documento y se organiza para que posteriormente sea distribuido y se entrega a su destino. Comprende las siguientes actividades: -Organizar documentos -Distribuir documentos	Servidor público y/o contratista  Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión documental y Recursos Físicos	Planillas de radicación con recibido

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 26 de 30

## 7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1 ETAPA 1. RECIBIR DOCUMENTOS

Se realiza la gestión previa para el ingreso de los documentos a las diferentes dependencias de la entidad.

El GGDRF es la dependencia encargada y autorizada para recibir los documentos que son presentados en la sede centro de la entidad con el fin de surtir las actividades de recepción.

El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano es el responsable de la supervisión de la recepción de las comunicaciones presentadas en los Puntos de Atención al Ciudadano establecidos por la Entidad a nivel nacional, en las Casas del Consumidor, o en las unidades móviles y de la remisión oportuna de las comunicaciones físicas al GGDRF en los términos establecidos en este documento.

Radicadas las comunicaciones en la sede centro, en los Puntos de Atención al Ciudadano a nivel nacional, en las Casas del Consumidor, en las unidades móviles o a través de la página web, estas tendrán el carácter legal de recibidos por la Superintendencia

Para la recepción de los documentos se realizan las siguientes actividades:


#### 7.1.1 Recibir y verificar los documentos por ventanilla

El servidor público y/o contratista asignado para la radicación de entrada por ventanilla, ingresa al equipo dispuesto en su puesto de trabajo y luego al módulo del Sistema de Trámites (radicación entrada) recibe y verifica<sup>1</sup>. Ver Instructivo Radicación de Entrada

#### 7.1.2 Recibir y verificar los documentos por correo certificado

El servidor público o contratista asignado, recibe de las empresas de mensajería sobres sellados en la ventanilla Correo Certificado. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites

<sup>1</sup> Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 16, igualmente se dará aplicación al Parágrafo de dicho artículo: “Parágrafo. La autoridad 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 y que no sean necesarios para resolverla.”

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 27 de 30

### 7.1.3 Recibir y verificar los documentos por correo electrónico (contáctenos)

El servidor público y/o contratista asignado para la radicación de entrada, ingresa al equipo dispuesto en su puesto de trabajo y luego al módulo del Sistema de Trámites (radicación entrada) recibe y verifica. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites

Las comunicaciones recibidas por correo electrónico son radicadas y asignadas directamente al Sistema de Trámites, para este medio de recepción la actividad a seguir es realizar el control de calidad.

## 7.2 ETAPA 2. RADICAR DOCUMENTOS

Se registran y radican los documentos en el Sistema de Trámites de acuerdo con los perfiles establecidos.

Los radicadores del GGDRF y del Grupo de Atención al Ciudadano (Puntos de Atención al Ciudadano, casas de consumidor, bus o eventos de la SIC Móvil; establecidos por la Entidad a nivel nacional), están encargados de registrar los datos exigidos por el Sistema de Trámites en el módulo de radicación.

### 7.2.1 Radicar asuntos nuevos


El servidor público y/o contratista asignado para la radicación de entrada, ingresa al equipo dispuesto en su puesto de trabajo y luego al módulo del Sistema de Trámites (radicación entrada), cuando el asunto corresponde a un número nuevo, es decir, que inicia el trámite en la entidad. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

### 7.2.2 Radicar asuntos referenciados

El servidor público y/o contratista asignado para la radicación de entrada, ingresa al equipo dispuesto en su puesto de trabajo y luego al módulo del Sistema de Trámites (radicación entrada) recibe, cuando el asunto corresponde a un número referenciado, es decir, ya se ha iniciado el trámite en la entidad. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

### 7.2.3 Radicar salida y traslado

La radicación de salida puede corresponder entre otros, a la iniciación de un trámite por parte de la entidad, a la solicitud de información por parte de la entidad o a la

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 28 de 30

respuesta de un trámite ya iniciado en la SIC, la dependencia encargada del trámite es quien debe radicar utilizando el Sistema de Trámites en el módulo Radicación de Salida.

La radicación de traslado puede corresponder entre otros, a la iniciación de un trámite por parte de una dependencia, a la solicitud de información por parte de una dependencia a otra o a la respuesta de un trámite ya iniciado en la SIC, la dependencia encargada del trámite es quien debe radicar utilizando el Sistema de Trámites en el módulo Radicación de Traslado.

Los documentos de Salida y Traslado se deberán remitir para su trámite al GGDRF, por medio de las valijas y en los recorridos estipulados.

Los documentos deben ser remitidos cumpliendo con los requisitos formales y con los respectivos anexos y folios indicados en el documento remitido.

La dependencia que genera la comunicación, será la encargada de foliar, organizar y embalar la documentación para su envío.

#### **7.2.4 Radicar en caso de contingencia**

En caso de que se genere una falla electrónica y/o de los servidores de red con que cuenta la entidad y exceda un tiempo superior a 40 minutos la espera, el Coordinador del GGDRF requerirá a la OTI, para que esta genere el rango de números con el cual pueda radicarse la documentación recibida y verificada por ventanilla. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.


### **7.3 ETAPA 3. ALISTAR, DIGITALIZAR, INDEXAR LOS DOCUMENTOS**

Se revisa físicamente el documento radicado y se prepara para que sea digitalizado e indexado.

#### **7.3.1 Alistar**

El servidor público y/o contratista asignado para el alistamiento de la documentación debe revisar físicamente cada uno de los documentos y seguir las actividades relacionadas en el Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

#### **7.3.2 Digitalizar**

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 29 de 30

El servidor público y/o contratista asignado escanea en medio electrónico la comunicación oficial recibida para su disposición digital en el Sistema de Trámites de la SIC. Las actividades que se realizan están descritas en el Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

### 7.3.3 Indexar

El servidor público y/o contratista asignado se encarga de subir la imagen y vincularla al radicado del Sistema de Trámites. Una vez convertidos los documentos en digital y de ser transferidos, el personal encargado de la indexación o asignación de las imágenes al Sistema de Trámites para su posterior consulta, debe realizar las actividades descritas en el Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

## 7.4 ETAPA 4. REALIZAR CONTROL DE CALIDAD

Se verifica que los documentos digitales y/o las imágenes digitalizadas cumplan con los criterios de visualización. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

### 7.4.1 Verificar las imágenes


En esta actividad se describen los pasos para realizar control de calidad al indexar el documento digital en el Sistema de Trámites, asegurando que las mismas correspondan. El servidor público o contratista asignado debe desarrollar las actividades descritas en el Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites GD01-I05.

## 7.5 ETAPA 5. ORGANIZAR Y DISTRIBUIR LOS DOCUMENTOS

Se revisa físicamente el documento y se organiza para que posteriormente sea distribuido y se entregado a su destino.

### 7.5.1 Organizar documentos

El servidor público o contratista que realiza esta actividad de legajar la documentación, debe realizar las actividades descritas en el Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.

	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES	Código: GD01-P02
		Versión: 2
		Página 30 de 30

### 7.5.2 Distribuir documentos

La comunicación oficial radicada se entrega a su destino. El servidor público o contratista que realiza esta actividad de distribuir y entregar la documentación a las dependencias debe realizar las actividades descritas en el Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GD01-I07 Instructivo Actualización del Sistema de Trámites
- GD01-I06 Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales
- GD01-I03 Instructivo Organización de expedientes y Disposición de Pruebas
- GD01-I05 Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites
- GD01-F01 Formato Inventario Documental
- GD01-F04 Formato Actualización del Sistema de Trámites
- GD01-F09 Formato Testigo Documental

## 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se incluyó en el Título 5 Generalidades un párrafo relacionado con el tema de confidencialidad para mitigar riesgo del proceso.
2. Se incluyó en el numeral 5.2 Responsabilidades de la dependencia un párrafo con el tema de capacitaciones para mitigar riesgo del proceso.

---

Fin documento