



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y<br/>SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 1 de 35   |

## CONTENIDO

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | OBJETIVO .....  | 3  |
| 2 | DESTINATARIOS .....   | 3  |
| 3 | GLOSARIO .....  | 3  |
| 4 | REFERENCIAS NORMATIVAS .....  | 9  |
| 5 | GENERALIDADES .....   | 12 |
|   | 5.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE TRÁMITES .....                               | 12 |
|   | 5.1.1 Usos del Sistema de Trámites .....                                      | 13 |
|   | 5.1.2 Información que reporta el Sistema de Trámites .....                    | 15 |
|   | 5.1.3 Responsabilidades Administración del Sistema de Trámites .....          | 15 |
|   | 5.2 LINEAMIENTOS APLICABLES AL FLUJO DOCUMENTAL .....                         | 19 |
|   | 5.3 GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES .....                                 | 21 |
|   | 5.3.1 Comunicaciones de entrada .....   | 21 |
|   | 5.3.2 Comunicaciones de traslado .....  | 23 |
|   | 5.3.3 Comunicaciones de salida .....  | 23 |
|   | 5.4 FIRMAS AUTORIZADAS .....  | 24 |
| 6 | REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....                            | 27 |
| 7 | DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES .....                                     | 28 |
|   | 7.1 ETAPA 1. RECIBIR DOCUMENTOS .....   | 28 |
|   | 7.1.1 Recibir y verificar los documentos por ventanilla .....                 | 29 |
|   | 7.1.2 Recibir y verificar los documentos por correo certificado.....          | 29 |
|   | 7.1.3 Recibir y verificar los documentos por correo electrónico (contáctenos) | 29 |
|   | 7.2 ETAPA 2. RADICAR DOCUMENTOS .....   | 30 |
|   | 7.2.1 Radicar asuntos nuevos .....  | 30 |
|   | 7.2.2 Radicar asuntos referenciados .....                                     | 30 |


|   |  |  |
|---|--|--|
| Elaborado por:<br><br>Nombre: Viviana Andrea Rodríguez F.<br><br>Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo | Revisado y Aprobado por:<br><br>Nombre: Angélica María Acuña Porras – Bianca L. Palacio C.<br><br>Cargo: Secretaria General – Directora Administrativa | Aprobación Metodológica por:<br><br>Nombre:<br><br>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad<br><br>Fecha: 2021-08-24 |
|---|--|--|

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.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 2 de 35   |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 7.2.3 | Radical salida y traslado .....                           | 30 |
| 7.2.4 | Radical en caso de contingencia.....                      | 31 |
| 7.3   | ETAPA 3. ALISTAR, DIGITALIZAR e INDEXAR LOS DOCUMENTOS... | 31 |
| 7.3.1 | Alistar.....  | 32 |
| 7.3.2 | Digitalizar.....  | 32 |
| 7.3.3 | Indexar.....  | 32 |
| 7.4   | ETAPA 4. REALIZAR CONTROL DE CALIDAD .....                | 32 |
| 7.4.1 | Verificar las imágenes .....                              | 32 |
| 7.5   | ETAPA 5. DISTRIBUIR COMUNICACIONES INTERNAS .....         | 32 |
| 7.5.1 | Organizar documentos .....                                | 33 |
| 7.5.2 | Distribuir documentos .....                               | 33 |
| 7.6   | ETAPA 6. ENVIAR COMUNICACIONES OFICIALES .....            | 33 |
| 7.6.1 | Organizar comunicaciones oficiales de salida .....        | 34 |
| 7.6.2 | Entregar a 4-72.....                                      | 34 |
| 7.6.3 | Verificar y registrar las comunicaciones devueltas .....  | 34 |
| 8     | DOCUMENTOS RELACIONADOS.....                              | 34 |
| 9     | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....      | 35 |

COPIA NO CONTROLADA

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y<br/>SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 3 de 35   |

## 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.

**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.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 4 de 35   |

**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.

**CONSERVACIÓN:** Comprende los planes y prácticas específicas, relativos a la protección de los materiales de archivos y bibliotecas frente al deterioro, daños y abandono, incluyendo los métodos y técnicas desarrollados por el personal técnico.

**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.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y<br/>SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 5 de 35   |

**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.

**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.

**DOCUMENTO ELECTRÓNICO:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

**DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO:** registro de la 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 debido a sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos (AGN, Acuerdo 027 de 2006).


**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.

**FIRMA:** Es un medio usado para la manifestación de voluntad de una persona. Cuando usamos nuestra firma en un documento se da por entendido su comprensión, aceptación y compromiso legal.

**FIRMA AUTÓGRAFA O MANUSCRITA:** Conjunto de signos plasmados por el puño y letra del emisor. La firma autógrafa es un conjunto de caracteres que una persona utiliza para dar consentimiento. Hay personas que simplemente escriben su nombre y otras que tienen firmas más complejas.

**FIRMA DIGITAL:** Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

**FIRMA ELECTRÓNICA:** Corresponde a métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permitan identificar a una persona en relación con un mensaje, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 6 de 35   |

- Identificación y verificación de la identidad de una persona a través de un usuario y una contraseña.
- Firmar con un lápiz electrónico o con el dedo en una Tablet o celular para recabar la firma. Incluso un escaneo de la firma autógrafa puede ser considerada una firma electrónica simple.
- Dar consentimiento al aceptar una casilla de verificación.

**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.

**GTGDA:** Abreviatura de Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo.

**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.

**PRESERVACIÓN A LARGO PLAZO:** Conjunto de acciones y estándares aplicados a los documentos durante su gestión para garantizar su preservación en el tiempo, independientemente de su medio y forma de registro o almacenamiento. La preservación a largo plazo aplica al documento electrónico de archivo con su medio correspondiente en cualquier etapa de su ciclo vital.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 7 de 35   |

**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 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 con 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 servidor público 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.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y<br/>SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 8 de 35   |

**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 GTGDA se entiende como la actividad de pasar los archivos del programa Kodak capture desktop convertidos a PDF al aplicativo "SIRA".

**UNIDAD MÓVIL:** 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.



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 9 de 35   |

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 NORMATIVAS

| 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.  |

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha | Título  | Artículo | Aplicación Específica |
|-----------------------|---------------|---|----------|-----------------------|
| Decreto               | 1499/2017     | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 | N/A      | Aplicación total      |
| 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 por considerar en la implementación de sistemas para la gestión de documentos  | N/A      | Aplicación total      |

| Jerarquía de la norma  | Numero/ Fecha     | Título   | Artículo | Aplicación Específica |
|------------------------|-------------------|--|----------|-----------------------|
|                        |                   | 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 MOREG | N/A      | Aplicación total      |


## 5 GENERALIDADES

Todo Servidor público o contratista en la Superintendencia de Industria y Comercio, **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, conservarla, preservarla, 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".

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:

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 13 de 35  |


- 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 GTGDA 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.
- 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.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y<br/>SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 14 de 35  |

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

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 15 de 35  |

### 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 Entidad 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.

### 5.1.3 Responsabilidades Administración del Sistema de Trámites


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

| <b>RESPONSABLE</b>                                | <b>NIVEL DE PARTICIPACIÓN</b>   |
|---|---|
| <p><b>Oficina Asesora de Planeación</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 Archivo.</li> <li>- Define junto con las dependencias, el perfil asociado a nuevos trámites de acuerdo con los procesos y procedimientos aprobados.</li> <li>- Actualiza los perfiles de los trámites a través del Sistema de Trámites, cuando sea necesario.</li> <li>- Divulga o comunica las mejoras que se realicen al Sistema de Trámites al GTGDA, al Grupo de Atención al Ciudadano y a la dependencia responsable del asunto.</li> <li>- Tramita la actualización de los procedimientos, instructivos y formatos asociados al Sistema de Trámites cuando sea necesario.</li> <li>- 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.</li> </ul>   |
| <p><b>Oficina de Control Interno</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Formula correctivos y mejoras al Sistema de Trámites con el fin de asegurar el logro de los objetivos.</li> </ul>  |
| <p><b>Grupo de Atención al Ciudadano</b></p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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 y en el bus en los eventos de la SIC Móvil.</li> <li>- 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 Archivo 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.</li> </ul> |
| <p><b>Oficina de Tecnología e Informática</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseña, desarrolla, implementa y mejora el Sistema de Trámites, con base en los procedimientos que se definan para su operación.</li> <li>- Actualiza en el sistema el perfil de los trámites, de acuerdo con los requerimientos institucionales que sean autorizados por la Oficina Asesora de Planeación.</li> </ul>   |



| <b>RESPONSABLE</b>   | <b>NIVEL DE PARTICIPACIÓN</b>   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene actualizados los procedimientos, instructivos y formatos del Sistema de Trámites e informa a la Oficina Asesora de Planeación para su respectivo trámite.</li> <li>- Asegura el correcto funcionamiento del Sistema de Trámites.</li> <li>- Capacita a los servidores públicos o contratistas de la Superintendencia, en el manejo y operación del Sistema de Trámites.</li> <li>- Brinda el soporte técnico a los usuarios del Sistema de Trámites.</li> <li>- Gestiona la seguridad e integridad de los datos contenidos en el Sistema de Trámites.</li> <li>- Formula correctivos y mejoras al Sistema de Trámites, con el fin de asegurar el logro de los objetivos de este.</li> </ul>   |
| <p><b>Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos formales para la radicación de cada asunto que sea presentado a la Superintendencia de Industria y Comercio.</li> <li>- Recibe, registra, y 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 GTGDA.</li> <li>- Recibe, digitaliza, distribuye y envía las comunicaciones que produce la Entidad para sus usuarios externos (Radicación de Salida).</li> <li>- Recibe, digitaliza y direcciona los trámites de documentos y comunicaciones internas generadas de manera física (Radicación de Traslado) que se cruzan entre sí las dependencias a través del servicio de mensajería interna.</li> <li>- 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 Correcciones y/o Actualizaciones en el Sistema de Trámites - GD01-F04 (Ver Instructivo para la Corrección y/o Actualización en el Sistema de Trámites - GD01-I07).</li> <li>- Participa en la definición e implementación de las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Trámites y de gestión documental.</li> <li>- Verifica que los documentos objeto de distribución interna y externa, lleguen efectiva y oportunamente a sus destinatarios.</li> </ul> |
| <p><b>Dependencias</b></p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Revisar que los documentos estén radicados correctamente, y que correspondan al documento digitalizado.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos formales de cada asunto que llegue a la SIC.</li> <li>- Recibir y registrar en el sistema, los documentos asignados a la dependencia para su control respectivo.</li> <li>- 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.</li> <li>- Registrar en forma correcta la información que ingresa al sistema, siendo responsable de su consistencia y autenticidad.</li> </ul>   |

| RESPONSABLE | NIVEL DE PARTICIPACIÓN  |
|-------------|---|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con la implementación de las políticas, normas y procedimientos en relación con la gestión documental, conservación documental y el Sistema de Trámites, establecidas en el SIGI.</li> <li>- Formular correctivos y mejoras al Sistema de Trámites, con el fin de asegurar el logro de los objetivos.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de los términos legales de los asuntos que están a su cargo.</li> <li>- Efectuar las acumulaciones y correcciones en el Sistema de Trámites que sean necesarias. Al momento de efectuar la corrección, informará al GTGDA a través del diligenciamiento del formato Correcciones y/o Actualizaciones en el 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 documentos correspondientes. (ver Instructivo Correcciones y/o Actualizaciones en el Sistema de Trámites GD01-I07)</li> <li>- Devolver las planillas de entrega de los recorridos internos “Planilla de Radicación” al GTGDA 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.</li> <li>- Registrar en el Sistema de Trámites, la asignación de trámites a los servidores públicos o contratistas.</li> <li>- Registrar en el sistema, el traslado de documentos cuando no se realice a través del GTGDA. 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. Los documentos físicos y sus anexos deben ser trasladados en unidades de almacenamiento (cajas, carpetas, valijas, entre otros), de acuerdo con su volumen y tamaño.</li> <li>- Revisar la calidad de los documentos digitalizados e informar mediante comunicación electrónica al GTGDA sobre las deficiencias que se presenten en los mismos.</li> <li>- Remitir de manera inmediata al GTGDA 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 (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 Archivo aquellos documentos que le han sido asignados en el Sistema de Trámites y que no son de su competencia, para ser direccionados adecuadamente.</li> <li>- Registrar las comunicaciones de salida en el “Módulo de Planilla Digital del Sistema de Trámites” ver Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales GD01-I06.</li> <li>- Registrar en el formato Control de Envío de Documentos por valija al GTGDA GD01-F44 los documentos que se enviarán de manera física al GTGDA diferentes a las comunicaciones de salida (traslados generados de manera física, devoluciones, otros).</li> </ul> |


|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 19 de 35  |

| RESPONSABLE  | NIVEL DE PARTICIPACIÓN  |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictar las capacitaciones necesarias al personal del GTGDA, 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 GTGDA genere nuevas actividades o acciones frente a las modificaciones o cambios.</li> </ul> |
| <b>Servidores públicos, contratistas, colaboradores externos y colaboradores de la Entidad</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener articulados, actualizados y vigilados todos los temas relacionados con la gestión documental de sus procesos.</li> <li>- Participar en la aplicación e implementación de los lineamientos descritos en este procedimiento.</li> <li>- Utilizar y gestionar de manera responsable y coherente la información que se genera, de cara al ciudadano y a lo normativo.</li> </ul>  |

## 5.2 LINEAMIENTOS APLICABLES AL FLUJO DOCUMENTAL


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

- La dependencia coordinadora de la gestión documental de la Entidad, es el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo - GTGDA, adscrito a la Dirección Administrativa de la Secretaría General.
- La distribución de comunicaciones externas e internas se debe hacer por intermedio del GTGDA.
- 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 GTGDA al momento de radicar un documento que solicite dichos cambios, y cada dependencia, en la medida en que una persona

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y<br/>SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 20 de 35  |

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 GTGDA 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 Correcciones y/o Actualizaciones en el Sistema de Trámites GD01-F04, en el cual se establece el motivo que genera dicha petición. El formato debe ser enviado al GTGDA, quien realizará la inhabilitación. Ver Instructivo para la Corrección y/o Actualización en el Sistema de Trámites GD01-I07.
- 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 GTGDA 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 / ingreso 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 registro será puesta en conocimiento del Grupo de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 21 de 35  |

- 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 enlace: <http://intrasic/plantillas> y lo dispuesto en el Instructivo MARCA INSTITUCIONAL CS03-I01 del proceso de comunicaciones.

### 5.3 GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales se definen como “todas aquellas recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones asignadas en una Entidad, independientemente del medio utilizado”. La correspondencia tanto interna como externa deberá ser tramitada por los mismos Servidores públicos y contratistas a través de las mismas oficinas, dependiendo del trámite o asunto en relación con las competencias específicas del área.


Teniendo en cuenta la gestión de las comunicaciones oficiales de la Entidad se deben seguir los siguientes lineamientos:

#### 5.3.1 Comunicaciones de entrada

- Todos los documentos de entrada deben ser registrados y radicados en el Sistema de Trámites por el GTGDA, 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 (correo electrónico, a la mano u otro), y que sea de gestión de la SIC, será remitida de manera inmediata al GTGDA, para que se realice su registro y radicación en el Sistema de Trámites.
- Cuando el asunto corresponda a otra dependencia de la Entidad, se trasladará al área competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, sin necesidad de informar sobre el particular al petionario. Ver Procedimiento para la Atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones CS04-P01.
- Todo documento debe hacer referencia a un sólo asunto específico o número de radicación.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 22 de 35  |

- La comunicación dirigida a la Superintendencia de Industria y Comercio por los servidores públicos y contratistas de esta, se considera correspondencia externa y deberá ser registrada en el GTGDA 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 con características de conservación documental 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. Ver Instructivo Metodología para la identificación, clasificación y valoración de activos de información SC05-I02 del proceso Gestión de la Seguridad de la Información.
- 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 ingresen por medio del correo electrónico **contactenos@sic.gov.co** tendrán un horario de recepción y radicación de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm. Las comunicaciones que ingresen en un horario adicional es decir después de las 4:30pm, los sábados o días festivos se radicarán el día siguiente hábil, esto de acuerdo con los términos existentes en la normativa.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 23 de 35  |


- 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.

### 5.3.2 Comunicaciones de traslado

- Los documentos de traslado generados por las dependencias deben ser elaborados a través del **módulo cero papel**. Se gestionarán a través del Sistema de Trámites.
- El Servidor público o contratista que radique un documento será quien identifique el trámite, el evento y la actuación correspondiente.
- 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.
- 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.
- Cuando el asunto corresponda a otra dependencia de la Entidad, se trasladará al área competente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, sin necesidad de informar sobre el particular al petionario. Ver Procedimiento para la Atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades CS04-P01.
- En caso excepcional que se genere el traslado de manera física, esta deberá contar con lo descrito en el numeral 7.2.3 de este procedimiento.

### 5.3.3 Comunicaciones de salida

- En toda comunicación escrita, se deberán utilizar los códigos de identificación de la dependencia.
- Las dependencias deben asegurar que los datos del destinatario sean los correctos y más actuales.


|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 24 de 35  |

- 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, 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 y relacionados en el módulo planilla electrónica. Ver Instructivo envío y traslado de Comunicaciones Oficiales GD01-106.
- Dentro del mismo día de la radicación o día hábil siguiente, los documentos deben ser enviados al GTGDA para su distribución. En el caso en que se indique en el Sistema de Trámites distribución “A la mano”, se debe enviar original y copia de control. Estos documentos deben ser entregados en unidad de almacenamiento acorde con el volumen y tamaño.
- Las dependencias generadoras de los documentos son las directamente responsables de la entrega de estos al GTGDA.
- Las dependencias deben asegurarse de enviar las comunicaciones con sus respectivas firmas, folios y anexos (los anexos cuentan como folios), si los tienen y mencionarlos claramente en el documento remitente. Si la documentación llega incompleta al GTGDA, éste la devolverá a la dependencia correspondiente.
- Todas las comunicaciones externas deben estar elaboradas en el formato definido por la Entidad; el GTGDA devolverá todas las comunicaciones que no cumplan con dicho formato y que no se encuentren debidamente firmadas.
- 
- Si las dependencias requieren acuse de recibido lo podrán consultar teniendo en cuenta el radicado del mismo, por medio del Sistema de Trámites cumplido los tiempos de entrega.
- 
- Toda comunicación de salida debe contener el siguiente párrafo: **“Al contestar favor indique el número de radicación que aparece al inicio de esta comunicación”** o verificar que el Sistema de Trámites lo genere en el pie de página de la comunicación.
- 

#### 5.4 FIRMAS AUTORIZADAS

El Grupo de Administración de Personal de la Superintendencia de Industria y Comercio, informa al coordinador del GTGDA cuando ha sido asignado un servidor público que ejercerá funciones de dirección, jefatura y coordinación.



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 25 de 35  |

Por otra parte, en la INTRASIC está publicado el “**Organigrama**” que contiene los responsables por dependencias y cuenta con el registro del nombre de todos los Servidores públicos que ejercen funciones de dirección, jefatura y coordinación, este servirá como guía para la identificación de la firma autorizada para suscribir comunicaciones oficiales.

De acuerdo con la normativa vigente, la Entidad ha establecido las siguientes firmas para las comunicaciones oficiales; la firma autógrafa o manuscrita, firma electrónica y la firma digital.


Firma Autógrafa o Manuscrita: Esta firma se utiliza para los documentos de respuesta que se generan mediante la radicación de salida de las dependencias de manera física. Una vez generado el documento de respuesta de manera física, el jefe debe firmarlo para poder enviarlo al GTGDA con el fin que pase el proceso de indización, digitalización y envío por los medios de correspondencia.

Firma Electrónica: Esta firma se utiliza para los documentos de traslado que se generan por el aplicativo cero papel. Para firmar el documento que se genera a través del módulo cero papel, es necesario que aquel se encuentre en estado aprobado, es decir que el jefe de la dependencia sea quien tenga el radicado para firmarlo. Se genera por medio de un código Hash o un código QR, el cual está avalado por la OTI quien maneja la base de datos de las firmas autorizadas (No se tiene un ente certificador).

Firma Digital: Esta firma se utiliza, por ejemplo, para remitir los documentos de salida que se generan mediante el formulario web (correo), desde las diferentes dependencias de la Entidad hacia la ciudadanía, especialmente en el Sistema de Trámites. Este tipo de firmas se encuentra avalada por un ente certificador, en Colombia es Certicámara (Virtual Smart Card), la SIC tiene certificada las firmas de todo el nivel directivo de la SIC (Delegado, Directores, Jefes y Coordinadores). Esta firma se gestiona directamente con mesa de ayuda de la OTI. Ver Anexo 1 Guía Radicación de Salida con Firma Digital.

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso Artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, así como cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 26 de 35  |

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

Asignación de responsables: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los Servidores públicos debe ser asignada según el procedimiento establecido en el ***Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02***.

Gestión Documental: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el Sistema de Trámites. Para el manejo, conservación y preservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el ***Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01***.

Manejo de Expedientes: Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo de este, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento.

Cuando aplique, los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, los terceros intervinientes, de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados, conformarán el expediente.

Reporte de Pagos: Para los casos en que el sancionado informe el pago a la dependencia que impuso la sanción, se dará traslado de dicha información dentro de los dos (2) días siguientes a su recibo a la Dirección Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

Términos: Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o en las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

Multas: Se debe consultar y anexar el certificado de existencia y representación legal del multado.

## 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 Archivo</p>   | Documentos revisados   |
| 2   | RADICAR DOCUMENTOS                         | Documentos revisados | <p>Se registran y radican los documentos en el Sistema de Trámites, de acuerdo con los perfiles establecidos.</p> <p>Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Radicar asuntos nuevos.</li> <li>-Radicar asuntos referenciados.</li> <li>-Radicar de salida y traslado.</li> <li>-Radicar en caso de contingencia.</li> </ul>   | <p>Radicador del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo</p> <p>Radicador del Grupo de Atención al Ciudadano</p> | Documentos radicados   |
| 3   | ALISTAR DIGITALIZAR INDEXAR LOS DOCUMENTOS | Documentos radicados | <p>Se revisa físicamente el documento radicado y se prepara para que sea digitalizado. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Alistar.</li> <li>-Digitalizar.</li> <li>-Indexar.</li> </ul>  | <p>Servidor público y/o contratista</p> <p>Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivos</p>              | Imágenes de los documentos digitalizados- Documentos físicos |

| No. | ETAPAS                             | ENTRADAS   | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA  | RESPONSABLE   | SALIDAS  |
|-----|------------------------------------|--|--|---|--|
| 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:<br><br>-Verificar las imágenes.   | Servidor público y/o contratista<br><br>Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivos   | Visualización de la imagen de la comunicación oficial- documento físico a ser entregado a las dependencias |
| 5   | DISTRIBUIR COMUNICACIONES INTERNAS | Comunicación oficial – traslados (interno y otros) | Se revisa físicamente el documento y se organiza para que posteriormente sea distribuido y entregado a su destino. Comprende las siguientes actividades:<br><br>-Organizar documentos.<br>-Distribuir documentos.  | Servidor público y/o contratista<br><br>Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivos   | Formato de Control de Envío de Documentos al GTGDA   |
| 6   | ENVIAR COMUNICACIONES OFICIALES    | Comunicación Oficial – externa                     | Se revisa el documento físico o digital frente al sistema de trámites y se clasifica por el medio de envío y se entrega a la empresa 4-72. Comprende las siguientes actividades:<br>-Organizar comunicaciones oficiales de salida.<br>-Entregar a 4-72.<br>- Verificar y registrar las comunicaciones devueltas. | Servidor público y/o contratista<br><br>Coordinador Grupo de Trabajo de Gestión documental y Archivos<br><br>Empresa de Servicios Portales Nacionales S.A. – 4-72 | Planillas de envío de correspondencia<br><br>Planillas de devolución de correspondencia                    |

## 7 DESCRIPCIÓN 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.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 29 de 35  |

El GTGDA 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 GTGDA 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 Entidad.

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 GD01-I05.

#### 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 GD01-I05.

#### 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 GD01-I05.

---

<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.”

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 30 de 35  |

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.

**Nota 1:** Es importante reportar de manera oportuna cualquier deterioro que presenten los documentos físicos que se reciban en la Entidad, en el aplicativo correspondiente y al líder inmediato.

## 7.2 ETAPA 2. RADICAR DOCUMENTOS

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

Los radicadores del GTGDA y del Grupo de Atención al Ciudadano (Puntos de Atención al Ciudadano, Casas del 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.

La documentación radicada en Puntos de Atención al Ciudadano -PAC, Casas del Consumidor, bus o eventos de la SIC Móvil; establecidos por la Entidad a nivel nacional, debe ser registrada en el Formato Remisión Documentos a la SIC GD01-F14 y remitida a la sede principal al área de correspondencia.


### 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) *recibe los documentos y verifica si corresponde a un trámite nuevo, es decir que inicia el trámite en la Entidad, de acuerdo con lo anterior se procede a radicar con un número nuevo.* Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites GD01-I05.

### 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 los documentos y verifica si corresponde a un número referenciado, es decir que ya se ha iniciado el trámite en la Entidad, de acuerdo con lo anterior, se procede a radicar con el consecutivo correspondiente. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites GD01-I05.

### 7.2.3 Radicar salida y traslado

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 31 de 35  |

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 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 GTGDA *en unidades de conservación (carpetas, entre otros)*, por medio de las valijas y en los recorridos estipulados *para realizar su respectiva digitalización e indexación en el sistema*. Los documentos deben ser remitidos cumpliendo con los requisitos formales; *firma, anexos, y folios indicados en el documento remitario*.

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


*La correspondencia de salida que sean paquetes o lleven medios magnéticos deben estar relacionados en la Planilla de Consentimiento Envío de Paquetería GD01-F43, registrada en su totalidad la información requerida en esta.*

#### 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 GTGDA requerirá a la OTI, para que esta genere el rango de números con el cual pueda radicarse la documentación recibida y verificada por ventanilla, *se debe diligenciar el formato Radiación de entrada en caso de contingencia GD01-F10*. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites GD01-I05.

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

*Los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores asignados por el coordinador del GTGDA, revisan físicamente el documento radicado y se prepara para que sea digitalizado e indexado.*

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 32 de 35  |

### 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 GD01-I05.

### 7.3.2 Digitalizar

El servidor público y/o contratista asignado escanea el documento físico para obtener una imagen digital del mismo en el Sistema de Trámites de la SIC. Las actividades que se realizan están descritas en el Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites GD01-I05.

### 7.3.3 Indexar

El servidor público y/o contratista asignado se encarga de subir la imagen digital y vincularla al radicado del Sistema de Trámites. Una vez escaneados y digitalizados y transferidos los documentos, 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 GD01-I05.

## 7.4 ETAPA 4. REALIZAR CONTROL DE CALIDAD

Se verifica que las imágenes digitales obtenidas en el proceso de escaneo de los documentos físicos cumplan con los criterios de visualización. Cada etapa del proceso es control de calidad del inmediatamente anterior. Ver Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites GD01-I05.


### 7.4.1 Verificar las imágenes

En esta actividad se describen los pasos para realizar control de calidad al indexar las imágenes digitales 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. DISTRIBUIR COMUNICACIONES INTERNAS

Los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores asignados por el coordinador del GTGDA, se encarga de recoger y revisar la documentación enviada



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 33 de 35  |

por medio de las valijas, organizarla y encasillarla, para que posteriormente sea distribuida y entregada a su destino. En esta actividad, se debe garantizar el cumplimiento de los lineamientos de conservación estipulados en la Entidad.

**Nota 2:** Para la gestión de las comunicaciones oficiales tener en cuenta el numeral 5.3 de este procedimiento.

#### 7.5.1 Organizar documentos

Los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores asignados por el coordinador del GTGDA, que realiza esta actividad debe realizar las actividades descritas en el Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales – GD01-I06.


#### 7.5.2 Distribuir documentos

La comunicación oficial – traslados y/o otros, se entregan a su destino. El servidor público o contratista que realiza esta actividad de distribuir y entregar la documentación a las dependencias deben realizar las actividades descritas en el Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales GD01-I06. En esta actividad, se debe garantizar el cumplimiento de los lineamientos de conservación estipulados en la Entidad.

### 7.6 ETAPA 6. ENVIAR COMUNICACIONES OFICIALES

Los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores asignados por el coordinador del GTGDA, se encargan de recoger y revisar en el sistema de tramites la documentación enviada por medio de las valijas, organizarla, clasificarla por el medio de envío, generar la planilla correspondiente en el sistema de trámites y entregar a la empresa 4-72, de no contar la comunicación con radicado se generará planilla manual para que posteriormente sea distribuida y entregada a su destino.

Teniendo en cuenta lo establecido por el Gobierno Nacional en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 a raíz de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus (COVID 19), el Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, se permite informar el mecanismo que se debe aplicar para la gestión de las comunicaciones de salida y con el fin de garantizar el correcto funcionamiento en los diferentes trámites adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio, para él envío de comunicaciones que deben entregarse por dirección electrónica, se ha creado la **Guía Gestión de Salida de Comunicaciones Dirección a Correo Electrónico**. Ver Anexo 2. Y para la gestión de las comunicaciones de salida que

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 34 de 35  |

deben entregarse de forma física se ha creado la **Guía para la gestión de salida de comunicaciones con dirección física.** Ver Anexo 3.

**Nota 3:** Para la gestión de las comunicaciones oficiales tener en cuenta el numeral 5.3 de este procedimiento.

#### **7.6.1 Organizar comunicaciones oficiales de salida**

Los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores asignados por el coordinador del GTGDA, se encargan de clasificar, organizar, revisar la planilla electrónica, relacionar, alistar, digitalizar, indexar, generan planillas y envían comunicaciones oficiales de manera física o por correo electrónico certificado, se debe realizar las actividades descritas en el Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales GD01-I06.

#### **7.6.2 Entregar a 4-72**

La superintendencia de industria y comercio cuenta con la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, para el envío de correspondencia, ya que esta ofrece servicios de correo y mensajería especializada, mediante la red de mayor cobertura nacional.


Los servidores públicos, contratistas y/o colaboradores asignados por el coordinador del GTGDA, en cargados de organizar las comunicaciones de salida, entregan la documentación a los colaboradores de la empresa de correo 4-72 para que gestionen el envío de las comunicaciones.

#### **7.6.3 Verificar y registrar las comunicaciones devueltas**

El servidor público y/o contratista designado del GTGDA, recibe la correspondencia devuelta enviada por medio físico, de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – 472 y registra en el Sistema de Trámites el motivo de devolución, se debe realizar las actividades descritas en el Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales GD01-I06.

### **8 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- GD01-I03 Instructivo Organización de expedientes y Disposición de Pruebas.
- GD01-I05 Instructivo Radicación de Entrada Sistema de Trámites.
- GD01-I06 Instructivo Envío y Traslado de Comunicaciones Oficiales.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y SISTEMA DE TRÁMITES</b> | Código: GD01-P02 |
|   |   | Versión: 3       |
|   |   | Página 35 de 35  |

- GD01-I07 Instructivo para la Corrección y/o Actualización en el Sistema de Trámites.
- GD01-F01 Formato Inventario Documental.
- GD01-F04 Formato Correcciones y/o Actualizaciones en el Sistema de Trámites.
- GD01-F09 Formato Testigo Documental.
- GD01-F10 Radiación de entrada en caso de contingencia.
- GD01-F14 Remisión documentos a la SIC.
- GD01-F43 Planilla de Consentimiento Envío de Paquetería.
- GD01-F44 Control de Envío de Documentos al GTGDA.
- SC05-I02 Instructivo metodología para la identificación, clasificación y valoración de activos de información.
- CS04-P01 Procedimiento para la Atención de Peticiones, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- CS03-I01 Instructivo Marca Institucional.
- Anexo 1 Guía Radicación de Salida con Firma Digital.
- Anexo 2 Guía Gestión de Salida de Comunicaciones Dirección a Correo Electrónico.
- Anexo 3 Guía para la Gestión de Salida de Comunicaciones con Dirección Física.

## 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- De manera general se incluyen lineamientos de acuerdo con las necesidades del proceso
- En el capítulo 3 GLOSARIO, se incluyen conceptos de las palabras: Documento Digital, Documento Electrónico, Documento Electrónico de Archivo, Firma, Firma Autógrafa o Física, Firma Digital y Firma Electrónica.
  - En el capítulo 5 GENERALIDADES, se incluyó el numeral 5.4 FIRMAS AUTORIZADAS. Se incluye la Guía Radicación de Salida con Firma Digital - Anexo 1.
  - Se relacionaron los formatos creados para el proceso de correspondencia: Planilla de Consentimiento Envío de Paquetería y el formato de Control de Envío de Documentos al GTGDA.
  - Se ajustó la Etapa 5 cambiando el nombre a DISTRIBUIR COMUNICACIONES INTERNAS
  - Se incluyó la Etapa 6 ENVIAR COMUNICACIONES OFICIALES, en este la Guía Gestión de Salida de Comunicaciones Dirección a Correo Electrónico - Anexo 2, y la Guía para la Gestión de Salida de Comunicaciones con Dirección Física - Anexo 3.
  - Se realizaron cambios de forma y de fondo, esta información se encuentra en letra cursiva.

---

Fin documento