CONTENIDO

[1 OBJETIVO 2](#_Toc101864141)

[2 DESTINATARIOS 3](#_Toc101864142)

[3 GLOSARIO 3](#_Toc101864143)

[4 REFERENCIAS NORMATIVAS 3](#_Toc101864144)

[5 GENERALIDADES 4](#_Toc101864145)

[6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 5](#_Toc101864146)

[7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 6](#_Toc101864147)

[8 DOCUMENTOS RELACIONADOS 7](#_Toc101864148)

[8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS 7](#_Toc101864149)

[9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 8](#_Toc101864150)

# OBJETIVO

En este espacio se indica el objetivo del documento. Debe describir con claridad cuál es el propósito general del mismo. El objetivo debe ser medible y coherente con su alcance. La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción a ser medida.

Principalmente debe responder a cuatro aspectos:

1. ¿Qué se hace en el procedimiento?

Inicia con un verbo que indique la acción

1. ¿Para qué lo hace?

Está relacionada con el propósito del procedimiento

1. ¿Cómo lo hace?

Está relacionado con las etapas del procedimiento

1. ¿Para quién lo Hace?

Quien es el cliente que recibe los productos o servicios del procedimiento

Ejemplo:

Objetivo del procedimiento de documentación y actualización del SIGI:

**¿Qué se hace en el procedimiento?**

*Establecer las directrices generale*s

**¿Para qué lo hace?**

*Para la elaboración, actualización, eliminación, distribución y control de los documentos que forman parte del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI de la Superintendencia de Industria y Comercio.*

**¿Cómo lo hace?**

*A través de la descripción de las etapas de solicitud, documentación, revisión, aprobación y publicación de documentos*

**¿Para quién lo hace?**

Para los líderes de los procesos requieran generar, actualizar o eliminar.

Establecer las directrices generales para la creación, actualización, eliminación, distribución y control de los documentos que forman parte del Sistema Integral de Gestión Institucional – SIGI de la Superintendencia de Industria y Comercio. A través de la descripción de las etapas de solicitud, documentación, revisión, aprobación y publicación de documentos, para los líderes de los procesos que requieran generar, actualizar o eliminar.

# DESTINATARIOS

En este campo se establece quienes deben aplicar, la información contenida en el documento.

Por ejemplo: Funcionarios y contratistas de la SIC.

# GLOSARIO

En este espacio se incluyen en forma alfabética, términos, vocabulario, conceptos especiales y siglas pertinentes a efectos de lograr una clara comprensión del documento. Ejemplo:

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. Los documentos de tipo externo, son aquellos emitidos por entes externos a la entidad y que son utilizados en la ejecución de los procesos del SIGI.

# REFERENCIAS NORMATIVAS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jerarquía de la norma** | **Numero/ Fecha** | **Título** | **Artículo** | **Aplicación Específica** |
|
|  |  |  |  |  |

En las referencias normativas del proceso, se relacionan los requisitos legales (normas o documentos) que pueden ser pertinentes considerar para el desarrollo de las actividades descritas en el documento. Estas se consignan en el siguiente orden: Jerarquía de la norma, Numero/Fecha, Título, Artículo y Aplicación Específica.

Los procedimientos generados por el Sistema de Gestión Ambiental relacionan la normativa aplicable en el formato Matriz de identificación, acceso y evaluación de requisitos legales y otros requisitos SC03-F02, a su vez, los documentos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo relacionan la normativa aplicable en el formato Matriz de requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo SC04-F13.

# GENERALIDADES

La información de este capítulo constituye un punto de partida para el lector, lo orienta al respecto de porque se realiza el procedimiento y el contexto en el cual se desarrollan las etapas que se describen posteriormente. Se puede hacer refetencia a antecedentes, contextos jurídicos o administrativos, justificación, entre otros. En esta parte es importante no relacionar actividades propias del procedimiento a describir.

Para los procedimientos en los cuales aplique información transversal se debe citar en los siguientes términos:

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.

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 funcionarios 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 y conservación 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 del mismo, 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 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.

# REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en una tabla incluida en el cuerpo de cada procedimiento, mediante la cual se sintetiza los siguientes aspectos:

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

No.: Establece un número, el cual debe tener un orden lógico respecto al orden en el que se realizan las etapas descritas en el documento.

Etapas: Relaciona el nombre de la etapa según el orden en la ejecución. Este nombre debe corresponder a los capítulos que describen la ejecución de las etapas en el documento. Una etapa es un paso importante que hace parte del procedimiento en donde ocurre una trasformación importante. Cada una de las etapas constituye una agrupación de actividades. La redacción de las etapas comienza con verbos en infinitivo.

Entradas: Son los insumos, la información, necesidades o aspectos legales que se requieren para la ejecución de la etapa. Estas tienen una relación directa con las actividades a desarrollar en la etapa y pueden ser explícitas cuando provienen de la salida de otro proceso o implícitas cuando se generan de necesidades o requerimientos asociados a la gestión de un proceso o de usuarios.

Descripción de la etapa: Precisa de manera concisa lo que se hace en la etapa y en la misma se hace referencia al capítulo que detalla la ejecución de las actividades que la conforman, el cual debe estar descrito en el en el “capítulo 7. Descripción de etapas y actividades”.

Salidas: Son los resultados o información que se genera al ejecutar las actividades que constituyen la etapa. Por lo general, las salidas están asociadas con documentos de trabajo, registros y/o productos.

Es necesario especificarse el medio por el cual se entrega la salida y su descripción, Ejemplo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Memorando | **+** | Aceptación o rechazo de la solicitud de creación de documento |  | Salida:  Memorando de aceptación o rechazo de la solicitud de creación de documento |
| MEDIO |  | DESCRIPCIÓN SALIDA |  |  |

# DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

En este capítulo se describen las etapas que hacen parte del procedimiento. La redacción de las etapas comienza con verbos en infinitivo y son descritas en títulos de segundo nivel dentro del documento.

Actividades:

Corresponde a cada uno de los pasos que se realizan dentro de la etapa. Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción y posteriormente se indica el (los) responsables de su ejecución. Para cada actividad se establece un título de tercer nivel heredado del título de la etapa a la cual pertenece la actividad, manteniendo un orden lógico. No todas las actividades son consecutivas o secuenciales, pueden darse en paralelo, ser cíclicas o darse solo en excepciones, en estos casos, es necesario describir dentro de la actividad la particularidad de su ocurrencia.

***Para aquellas actividades críticas que fueron identificadas en el mapa de riesgos del proceso y que se desarrollan dentro del procedimiento se debe se debe incluir al final de la actividad un “Punto de control” y debe redactarse con verbos como: revisa, verifica, valida, controla, comprueba, contrasta, confronta, prueba; con el fin de facilitar su identificación.***

Nota 1: si existen roles asignados para la ejecución de la actividad, es necesario indicarlos y relacionar el título del rol en el glosario.

Cuando la descripción de una actividad amerite entrar en un detalle en particular, es posible que se dé la necesidad de documentar un instructivo que amplíe información. En estos casos se debe hacer la referencia al instructivo señalando código y nombre del mismo. Así mismo, es necesario relacionar los perfiles del sistema de trámites que corresponden a la actividad.

Así mismo, puede ser necesario establecer ítems, o apartes especiales para describir las actividades, en estos casos se utilizará viñetas

# DOCUMENTOS RELACIONADOS

En este capitulo se relacionan los documentos del SIGI que se utilizan para ejecutar las actividades contenidas en el documento. Cuando se hace referencia a un documento del SIGI se relaciona el nombre del documento seguido del código.

## DOCUMENTOS EXTERNOS

En esta sección se relacionan los documentos emitidos por una entidad externa. los cuales son relevantes para el Sistema de Gestión de Calidad; Los ejemplos de los emisores pueden ser: clientes, proveedores, legisladores, reguladores, organismos de control

# RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

|  |
| --- |
| En este espacio se relacionan los cambios realizados al documento. Si se trata de una creación se relaciona la siguiente frase: Creación del documento. Si se trata de una actualización se indica a nivel general los cambios más importantes realizados en el procedimiento. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fin documento