

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL

OBJETIVO:	Realizar la gestión, coordinación, distribución y trámite de la correspondencia que ingresa a la Superintendencia de Notariado y Registro, mediante el uso de la plataforma IRIS o registro manual, con el fin de asegurar un adecuado proceso, trazabilidad, control y manejo de la documentación que permita dar respuesta oportuna y eficiente a los radicados de los diferentes usuarios de la SNR.
ALCANCE:	Limite Inicial: Recepción de la correspondencia.
	Limite Final: Archivar los documentos generados
PRODUCTOS:	Radicados, planillas, bases de datos, registro de información en IRIS documental y documentos con soportes a la respuesta de los requerimientos.
RESPONSABLE:	Coordinador del grupo de gestión documental, oficinas registro y directores regionales.

CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	USO
	Inicio / Fin	Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo
	Operación Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se genere o se entregue del procedimiento
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página o en distinta página. Enlaza dos pasos no consecutivos y se identifica con números.
	Conector de Página	Representa la continuidad del diagrama en otra página, conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo, este se identifica con letras mayúsculas del Abecedario, se mantiene la misma letra inicialmente utilizada siempre y cuando en el cambio de página se esté hablando de la misma actividad, de lo contrario cambia de letra.
	Conector de Proceso	Proceso predefinido: Se utiliza para identificar un documento con el cual interactúa el proceso o procedimiento, este símbolo se utiliza de manera opcional ya que el formato en la casilla de "Descripción de la actividad" se describen las interacciones de los procedimientos o procesos.

N° activid	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1		<p>Solicitar información por los canales permitidos por la SNR informados a la ciudadanía.</p> <p>Nota: Si bien es cierto el procedimiento comienza propiamente con la actividad 2, es importante dejar en el mismo la responsabilidad del usuario frente al documento que suministra.</p>	Usuario	Documento para radicar

2		<p>Recibir la correspondencia externa con destino a la Superintendencia de Notariado y Registro u ORIP correspondiente, por cualquiera de los tres (3) canales permitidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. <i>Correo Electrónico oficial de la SNR:</i> Correspondencia@supemotariado.gov.co. Reenviar a éste si fuere el caso que llegó a título personal. 1.2. <i>Ventanilla.</i> Cuando se reciben los documentos de forma personalizada y es entregado por parte del usuario 1.3. <i>Ventanilla-Transporte Especializado (Courier).</i> Se reciben los documentos en forma masiva para su validación. Periodicidad: Diario <p>Nota: Ver Manual de correspondencia numeral 3.2 para otras consideraciones para la recepción de manera electrónica.</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Unidad de correspondencia)	<p>Correo electrónico</p> <p>Documento físico recibido</p> <p>Planilla courier</p>
3		<p>Verificar que la documentación cumpla con los parámetros mínimos para la radicación y la recepción de manera física y electrónica, adicional se define qué tipo documentación es.</p> <p>Como mínimo debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar dirigido a la SNR. • Nombre del remitente. • Dirección de correspondencia y/o contacto. • Fecha. <p>SI – Revisar si el usuario existe en el aplicativo de correspondencia. Ver Actividad 4. NO – Se devuelve al usuario, según canal de recepción:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico: Correo devolviendo al remitente. b) Ventanilla: Devuelve documento físico. c) Transporte especializado: Relaciona en la planilla con el documento físico. <p>Nota 1: En todos los casos archivar la copia y finalizar. Actividad 1 y 17. Nota 2: Ver “Manual de correspondencia numeral 4”</p> <p>Periodicidad: Diario</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Unidad de correspondencia)	<p>SI: Planilla courier</p> <p>NO: Correo electrónico o físico y planilla de devolución.</p>
4		<p>¿El Documento ingresa por primera vez y/o se modifican datos?</p> <p>(Se consulta en el aplicativo o sistema de correspondencia de la SNR, si el remitente ya se encuentra, o si se debe realizar la actualización y modificación, por cambio en su razón social, ubicación, contacto o encargado).</p> <p>SI: Crear usuario. Actividad 5, NO: Se radica directamente en el sistema de correspondencia. Actividad 6</p> <p>Periodicidad: Diario. Inmediato.</p> <p>Nota: Esto es aplicable en cualquiera de las modalidades de recepción de correspondencia (canales)</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Unidad de correspondencia)	<p>SI: Agenda sistema de correspondencia</p> <p>NO: Radicación sistema de correspondencia</p>

5		<p>Realizar la creación del nuevo usuario en el sistema de correspondencia, con la información básica del usuario y de contacto, tal como lo es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos o razón social • Documento de identificación o NIT • Teléfonos de contacto • Email • Dirección de contacto <p>Para <i>persona jurídica</i>, se debe tener en cuenta: Nombre de la empresa u oficina que representa con el nombre de la persona</p> <p>Nota: Ver “Manual de correspondencia, numeral 5.1” Ver “Instructivo IRIS para la radicación, numeral 4 letra i”</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Unidad de correspondencia)	Agenda sistema de correspondencia
6		<p>Radicar el documento físico o electrónico de manera manual o en el sistema de correspondencia, según el caso, registrándolo en planilla de control respectiva. Ver “Manual de correspondencia numeral 4”</p> <p>NOTA PRINCIPAL: Desde la presente actividad N° 5 también es aplicado a la correspondencia interna entre departamentos u oficinas con la denominación IE. Deben llevar un registro de sus comunicaciones enviadas y no es necesario enviar copia a correspondencia, pero si es de carácter obligatorio que realicen la respectiva radicación y cierre en sistema de correspondencia.</p> <p>Nota: Las Oficinas que NO poseen sistema de correspondencia, deben realizar la radicación de manera manual conforme a la SNR. Ver “Manual de correspondencia numeral 10.3”. Ver “Formato control de radicación para oficinas manuales”</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Unidad de correspondencia)	<p>sistema de correspondencia</p> <p>Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones recibidas</p> <p>Formato control de radicación para oficinas manuales</p>
7		<p>Digitalizar según su procedencia, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos físicos deben ser digitalizados y subidos al sistema de correspondencia. • Documentos electrónicos son adjuntados con el respectivo radicado del sistema de correspondencia para ser enviados al área correspondiente. <p>Nota: Para el paso a paso de digitalización se debe consultar “Instructivo IRIS para la radicación, numeral 4, letra o” Periodicidad: Inmediata</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Unidad de correspondencia)	<p>sistema de correspondencia</p> <p>Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones recibidas</p> <p>Formato control de radicación para oficinas manuales</p>

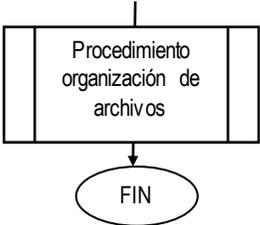
8		<p>Verificar trazabilidad y el correcto proceso, desde la radicación, digitalización y asignación del documento.</p> <p>¿Cumple con criterios de calidad?</p> <p>SI – Visto bueno en formato y reparto. Continúa en la Actividad 9. NO – Corregir en el sistema de correspondencia y comienza en actividad 6.</p> <p>Nota: Ver “Manual de correspondencia, numeral 5.3 criterios de calidad”.</p> <p>Periodicidad: Esta actividad se hace a medida que ingresa correspondencia. Permanente</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	<p>SI: Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones recibidas</p> <p>NO: sistema de correspondencia</p>
9		<p>Realizar el reparto de la correspondencia hacia la dependencia asignada, diligenciando el formato de entrega de correspondencia.</p> <p>Nota: Los documentos que son radicados antes y hasta la 1:00 pm del día en curso, entran al reparto de las 2:00 pm y los que son radicados posterior a esa hora son entregados al día siguiente a las 8:00 am. Esto aplica para la SNR nivel Central.</p> <p>Para las demás oficinas y sedes pueden ajustar sus horarios de reparto de la manera más eficiente posible.</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	<p>Formato entrega.</p> <p>Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones recibidas (planilla)</p> <p>Formato control de radicación para oficinas manuales</p>
10		<p>Revisar la documentación completa y si corresponde con la dependencia, registrando la firma de recibido, fecha para su correspondiente trámite, en la planilla devoluciones.</p> <p>¿Cumple con requisitos?</p> <p>SI – Diligenciar formato entrega de correspondencia con firma de recibido y fecha. Continúa en la Actividad 11. NO – Devolver a funcionario y firmar en planilla. Actividad 9.</p> <p>Periodicidad: Inmediata.</p>	Secretaria o funcionario dependencia que recibe Auxiliar o técnico administrativo	<p>SI :Entrega de correspondencia</p> <p>NO: Planilla de devoluciones</p>

MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: MP - GNDM - PO - 01 - PR - 02
PROCESO: PRODUCCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITES DOCUMENTALES	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Fecha: 28/09/2020

11		<p>Generar respuesta al requerimiento, a través del radicado EE de correspondencia enviada, tanto para la respuesta del correo electrónico o respuesta en documento físico, con el fin de dar cierre al radicado ER recibido. (El área encargada determinará, si requiere dar una contestación o respuesta y de qué forma lo debe realizar; ya sea mediante el correo físico o electrónico).</p> <p>NOTAS:</p> <p>Para el caso de documentos informativos se debe cerrar el radicado asignando ER. Ver "Instructivo IRIS para la radicación numeral 5".</p> <p>Cuando hay un oficio de respuesta a lo solicitado en el radicado, la clasificación del documento pasa de ser un ER a EE.</p> <p>El responsable de la respuesta debe garantizar el seguimiento y todo lo requerido para dar continuidad en la plataforma de IRIS documental.</p> <p>Ver "Manual de correspondencia numeral 7".</p> <p>El cierre de los radicados es de carácter "obligatorio" con el fin de garantizar la calidad y el debido proceso realizado por los diferentes usuarios y responsables. Es importante garantizar la trazabilidad y seguimiento del documento radicado.</p>	Funcionario profesional o técnico encargado de la respuesta	Sistema de correspondencia con su radicación de salida
12		<p>¿El envío de la respuesta es por medio físico?</p> <p>SI – Remitir a correspondencia los documentos completos de la respuesta. Ver Actividad 13. NO – Remitir electrónicamente con EE de cierre al destinatario y adjuntar la respuesta electrónica en el aplicativo iris y finaliza el trámite. Las oficinas manuales deben llevar el correspondiente control de las respuestas electrónicas en sus Control de radicación para oficinas manuales. Y finaliza con su archivo. Actividad 19</p> <p>Nota: En casos excepcionales donde el tiempo de respuesta es corto por los términos de ley o es un documento muy importante, caso como, la respuesta a una acción de tutela, es potestad del área en hacer el envío de manera física por sus propios medios y recursos. Y dar finalización al documento en el aplicativo o plataforma Iris Documental.</p> <p>En todo caso se deben revisar los manuales de correspondencia e iris documental para el adecuado trámite</p>	Funcionario profesional o técnico encargado de la respuesta	Plataforma o aplicativo Iris Documental correos electrónicos Control de radicación para oficinas manuales
13		<p>Recibir las respuestas con sus respectivos soportes (según manual de correspondencia), con denominación EE-Externo Enviado. Esto, en consecución a la respuesta del radicado inicial ER.</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones enviadas (planilla)

14		<p>Verificar si el documento cumple con los requisitos mínimos de envío y si posee folios adjuntos como complemento de la respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información por Iris • Verificación de oficio, sobre y anexos completo • Destinatario • Quién lo realizó <p>¿La documentación cumple con requisitos?</p> <p>SI – Escanear. Continúa en la Actividad 15. NO – Se devuelven documentos a la dependencia generadora de la respuesta, se diligencia planilla y se reinicia en la actividad 10. Periodicidad: Recurrente</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	<p>SI y NO: Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones enviada.</p> <p>Formato control de radicación para oficinas manuales</p>
15		<p>Escanear el soporte de respuesta en conjunto de todos los documentos soportes, si este los posee y son almacenados en la plataforma IRIS.</p> <p>Oficinas manuales registrarán en su formato de control de radicación oficial diseñado para el caso por la SNR.</p> <p>Ver “Manual de correspondencia numeral 8.2”. Ver manual Iris Periodicidad: Permanente</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	<p>Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones enviada.</p> <p>Formato de control de radicación para oficinas manuales</p>
16		<p>Enviar el correo físico al remitente inicial y descargar la información en el IRIS con la respectiva actualización del seguimiento.</p>	Técnico administrativo u operativo asignado Empresa de correspondencia	<p>Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones enviada.</p>
17		<p>¿Se entregó la correspondencia o respuesta?</p> <p>SI – La contestación es recibida, se archiva copia. Actividad 19. NO – Recibir devolución por parte de la empresa de correspondencia, o usuario y se clasifica la información y se notifica. Actividad 18.</p> <p>Ver “Manual de correspondencia numeral 8.3 y 8.4”.</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	<p>Formato control de cambio de custodia y calidad en comunicaciones enviada.</p> <p>Formato control de radicación para oficinas manuales</p>
18		<p>Notificar a las dependencias qué comunicaciones externas no fueron entregadas al destinatario, con su respectiva justificación.</p>	Técnico administrativo u operativo asignado (Supervisor Unidad de correspondencia)	<p>Planilla devoluciones y notificación</p>

MACROPROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: MP - GNDM - PO - 01 - PR - 02
PROCESO: PRODUCCIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITES DOCUMENTALES	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Fecha: 28/09/2020

19		<p>Archivar los documentos generados en sus unidades correspondientes. Documentación física: Carpetas correspondientes</p> <p>Documentación digital: Repositorio de base de datos de los aplicativos y Excel.</p>	Profesional o técnico	Carpeta física Archivo electrónico (repositorio de datos)
----	---	---	-----------------------	---

NOTA GENERAL: Ver POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE para el cumplimiento del mismo.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP - GNDM - PO - 01 - PR - 02	1	28/09/2020	Elaboración del procedimiento de gestión y trámite

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ		APROBÓ		Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación	
Germán Felipe López Duque	Contratista SNRGGTD	Carlos Andrés Patiño	Coordinador Grupo Gestión Documental	Ricardo García Ramírez	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 14/07/2020		Fecha: 6/08/2020		Fecha: 28/09/2020	