



## PROCEDIMIENTO

- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** SOPORTE FUNCIONAL A USUARIOS SIGOBius
- 2. PROCESO AL QUE PERTENECE:** GESTIÓN DOCUMENTAL
- 3. UBICACIÓN Y COBERTURA DEL PROCEDIMIENTO:**

Nivel	
Estratégico	
Misional	
Apoyo	X
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	X
Seccional	

#### 4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el soporte funcional a requerimientos de los usuarios del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo de Documentos Oficiales – SIGOBius con el fin de asegurar su acceso y manejo adecuado, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y antisoborno.

#### 5. MARCO NORMATIVO

Ver listado maestro de documentos internos y normatividad.

#### 6. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

<b>ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Definir la prioridad en la atención de requerimientos
<b>DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Dependencias usuarias de SIGOBius
<b>ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Implementar acciones de mejora
<b>DEPENDENCIA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Centro de Documentación Judicial - CENDOJ
<b>DEPENDENCIAS EN LAS QUE TIENE ALCANCE EL PROCEDIMIENTO (ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES):</b>	Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejos Seccionales, Direcciones Seccionales y Coordinaciones Administrativas

#### 7. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



CARGO	DEPENDENCIA
Director(a) de Unidad	Centro de Documentación Judicial – CENDOJ

## 8. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO	DEPENDENCIA
Directores(as) de Unidad	Centro de Documentación Judicial - CENDOJ
Profesionales	Sección Gestión Documental CENDOJ

## 9. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS
Planeación Estratégica	Directrices, planes y programas.
Consejo Superior de la Judicatura	Acuerdos
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD	Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo de Documentos Oficiales - SIGOBius
ICONTEC	Normas de gestión de calidad y medio ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y antisoborno.

## 10. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

Listado de asistencia	Registro de asistencia a las capacitaciones brindadas a los usuarios del sistema.
-----------------------	---

## 11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (PHVA)<sup>1</sup>

### CONSIDERACIONES GENERALES:

- SIGOBius es el Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo Oficial del Consejo Superior de la Judicatura, se apoyará en los avances tecnológicos,

<sup>1</sup> Las actividades del Proceso Comunicación Institucional, así como las de sus respectivos procedimientos, se deben ejecutar acatando las directrices y objetivos institucionales enfocados al mejoramiento del desempeño ambiental de la Rama Judicial, establecidos en los Acuerdos que expida el Consejo Superior de la Judicatura. De igual forma, se incorpora en su desarrollo la misión, visión, política y objetivos del SIGCMA creado mediante Acuerdo PSAA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente -SIGCMA-, o aquellos acuerdos que los modifiquen o sustituyan.

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



cubriendo en forma total la gestión documental de recepción, registro, direccionamiento, entrega y archivo de las comunicaciones oficiales de carácter administrativo, así como las condiciones básicas para preservar la imagen de la Corporación<sup>2</sup>.

- La administración funcional del sistema SIGOBius estará a cargo del CENDOJ y la administración técnica a cargo de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, a través de la Unidad de Informática<sup>3</sup>.
- Las solicitudes de soporte se atenderán en orden de llegada, sin embargo, se dará prioridad a las siguientes solicitudes para no afectar la gestión de los usuarios a través del sistema:
  - Activar o inactivar usuarios
  - Restablecer contraseñas
- Las solicitudes de soporte deben ser dirigidas al correo electrónico: [mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co).

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Definir prioridad en la atención de requerimientos	Con base en los requerimientos que se reciben de parte de los usuarios del sistema, se establece una escala de prioridad en la atención de estos.	Consideraciones del procedimiento	Profesional de la Sección de Gestión Documental CENDOJ
H	Enviar solicitud	Enviar solicitud a través del correo electrónico, señalando claramente la necesidad de soporte:  - Restablecimiento de contraseña - Separación de codificadores - Reportes de correspondencia	Correo electrónico	Usuario de SIGOBius y/o Jefe Inmediato

<sup>2</sup> ACUERDO PCSJA17-10784, Artículo 16

<sup>3</sup> ACUERDO PCSJA17-10784, Artículo 19

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Errores que arroja el sistema</li><li>- Solicitudes de asistencia presencial o remota</li><li>- Solicitudes de capacitación</li><li>- Otras solicitudes de soporte</li></ul> <p>En toda solicitud se debe señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre del usuario</li><li>- Área o despacho</li><li>- Especificar a través de qué versión del sistema se presentó el incidente</li><li>- Adjuntar los pantallazos o evidencias de los errores que arroja el sistema.</li></ul>		
H	Revisar solicitud	<p>Revisar la solicitud teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>Que cuente con la información necesaria. Que corresponda a soporte funcional. Que el o los usuarios relacionados en la solicitud, estén creados en el sistema.</p> <p>¿La información es suficiente para brindar soporte funcional y el usuario está creado en SIGOBius?</p> <p>Si la información es suficiente para brindar</p>	Solicitud revisada	Profesional de la Sección de Gestión Documental CENDOJ

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		soporte funcional y el usuario está creado en SIGOBius, continuar con la actividad: <i>Resolver solicitud.</i>  Si la información no es suficiente para brindar soporte funcional o el usuario no está creado en SIGOBius, continuar con la actividad: Devolver o trasladar solicitud.		
H	Devolver o trasladar solicitud	Cuando la información no es suficiente para brindar soporte funcional o el usuario no está creado en SIGOBius, informar e indicar los datos requeridos o trasladar a la oficina que pueda atender la solicitud.	Correo electrónico	Profesional de la Sección Gestión Documental CENDOJ
H	Ajustar solicitud	Ajustar la solicitud conforme a las observaciones realizadas.  Continuar con la actividad: <i>Enviar solicitud.</i>	Correo electrónico	Usuario de SIGOBius y/o Jefe Inmediato
H	Trasladar solicitud	Cuando la solicitud no es para brindar soporte funcional, trasladar al área competente y finalizar el procedimiento.	Correo electrónico	Profesional de la Sección de Gestión Documental CENDOJ
H	Resolver Solicitud	Resolver solicitud, teniendo en cuenta lo siguiente:	Requerimiento atendido	Profesional de la Sección de Gestión Documental CENDOJ

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		<p>Las solicitudes de <i>'restablecimiento de contraseña, Separación de codificadores y reportes de correspondencia'</i>, se realizan a través de los módulos de administración del sistema.</p> <p>Las solicitudes de <i>'capacitación, asistencia presencial o remota'</i> se deben programar a través de sesiones virtuales e informar al solicitante.</p> <p>Para las demás solicitudes, brindar orientación o recomendación funcionales a través de correo electrónico.</p>		
H	Informar cierre de la solicitud	Informar al usuario el cierre de la solicitud vía correo electrónico.	Correo electrónico	Profesional de la Sección de Gestión Documental CENDOJ
V	Realizar seguimiento al procedimiento	Realizar seguimiento a la implementación del procedimiento.	Informe	Profesional CENDOJ
A	Implementar acciones de mejora	Realizar la implementación de las acciones de mejora a que haya lugar.	Acciones de mejora	Profesional CENDOJ

## 12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

No aplica

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



### 13. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental aprobada por el Consejo Superior de la Judicatura.

### 14. DEFINICIONES:

**Comunicación Oficial:** comunicaciones recibidas o producidas gestionadas a través del sistema de gestión de correspondencia y archivo de documentos oficiales SIGOBius, en desarrollo de las funciones asignadas legalmente al Consejo Superior de la Judicatura, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, los Consejos Seccionales de la Judicatura, las Direcciones Seccionales de Administración Judicial, las Coordinaciones Administrativas y demás despachos u oficinas que cuenten con el sistema.

**Documento:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

**Documento electrónico:** información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

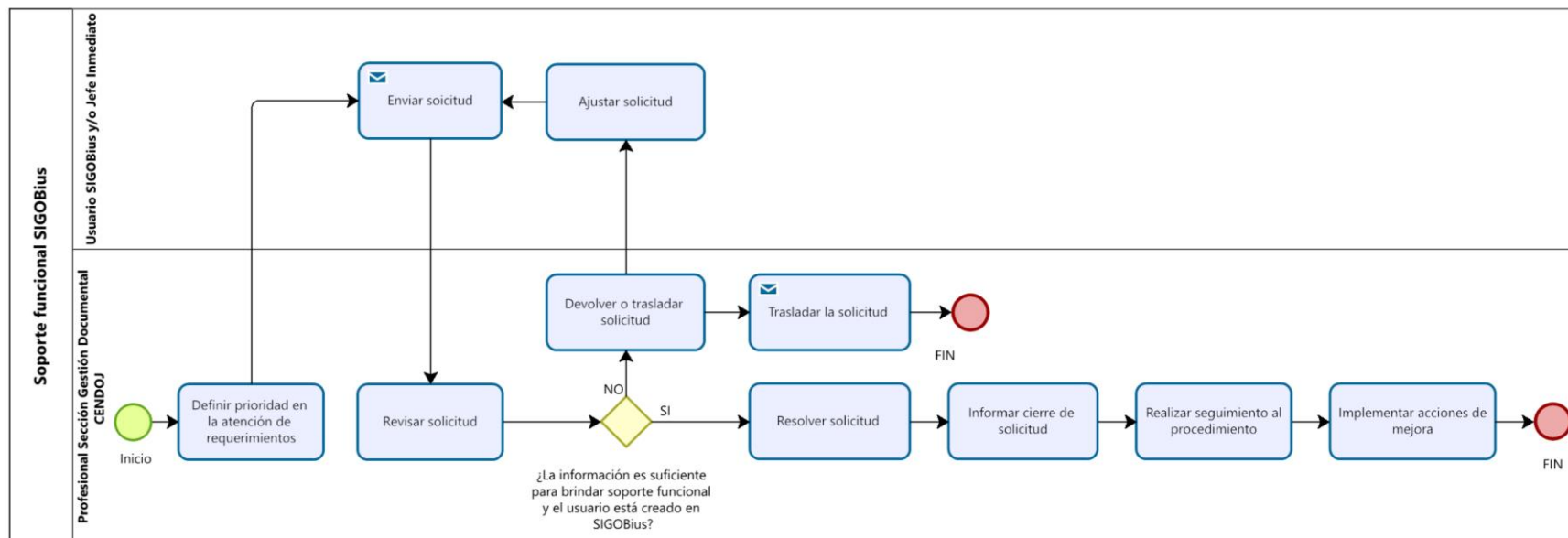
**Perfil de usuario:** Es el entorno personalizado de manera específica, que cuenta con atributos y permisos, para que cada usuario pueda desarrollar las actividades de creación, registro o gestión de correspondencia dentro del sistema.

**Codificadores:** Número consecutivo que asigna el sistema automáticamente a las comunicaciones (internas y externas), cada vez que el usuario según los atributos asignados registra o tramita correspondencia.

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023



### 15. DIAGRAMA DE FLUJO



CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO	REVISÓ SIGCMA - CENDOJ	APROBÓ COMITÉ DE LÍDERES DEL SIGCMA
VERSIÓN 3	FECHA 15/06/2023	FECHA 01/06/2023	FECHA 12/07/2023