



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	
Evaluación y Mejora	

Cobertura	
Central	
Nacional	
Seccional	

4. **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar el soporte funcional a requerimientos de los usuarios, con el fin de garantizar el acceso y manejo adecuado del Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo de Documentos Oficiales – SIGOBius, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. **MARCO NORMATIVO:**

Ver listado maestro de documentos internos y normatividad.

6. **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.

<b>CÓDIGO</b> P-AGD-09	<b>ELABORÓ</b> Líder del Proceso	<b>REVISÓ</b> SIGCMA-CENDOJ	<b>APROBÓ</b> Comité de Líderes del SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 02	<b>FECHA</b> 29/05/2019	<b>FECHA</b> 05/06/2019	<b>FECHA</b> 11/06/2019



**7. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:**

<b>ACTIVIDAD CON LA QUE SE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Solicitud de soporte.
<b>DEPENDENCIA QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO:</b>	Usuarios de SIGOBius
<b>ACTIVIDAD CON LA QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO:</b>	Solución del requerimiento
<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

**8. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:**

<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>
Director(a) de Unidad	Centro de Documentación Judicial CENDOJ

**9. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:**

<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>
Directores(as) de Unidad	Centro de Documentación Judicial CENDOJ
Profesionales	Jefe Gestión Documental CENDOJ. Responsables de la Administración funcional de SIGOBius.

**10. PROVEEDORES E INSUMOS:**

<b>Proveedores</b>	<b>Entrada/Insumos</b>
Planeación Estratégica	Directrices, planes y programas.
Todos los procesos del SIGCMA	Procedimientos, documentos de archivo.
ICONTEC	Normas de gestión de calidad y medio ambiente
Congreso de la República	Normatividad (ver listado maestro de documentos internos)

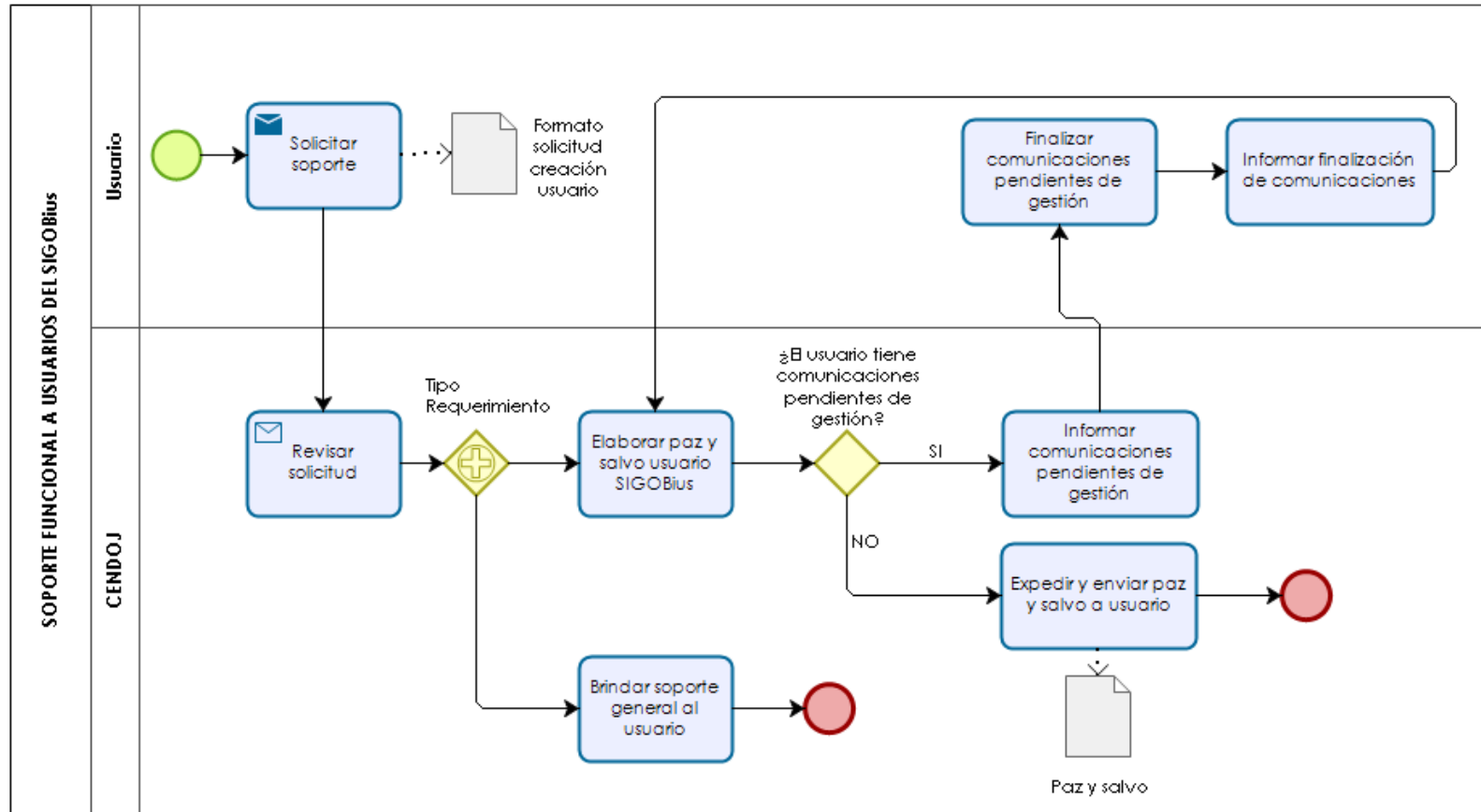
**11. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:**

<b>Nombre del control</b>	<b>Descripción del control</b>
Paz y Salvo	Documento que certifica que un usuario del sistema no tiene comunicaciones pendientes por gestionar.

<b>CÓDIGO</b> P-AGD-09	<b>ELABORÓ</b> Líder del Proceso	<b>REVISÓ</b> SIGCMA-CENDOJ	<b>APROBÓ</b> Comité de Líderes del SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 02	<b>FECHA</b> 29/05/2019	<b>FECHA</b> 05/06/2019	<b>FECHA</b> 11/06/2019



## 12. DIAGRAMA DE FLUJO



<b>CÓDIGO</b> P-AGD-09	<b>ELABORÓ</b> Líder del Proceso	<b>REVISÓ</b> SIGCMA-CENDOJ	<b>APROBÓ</b> Comité de Líderes del SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 02	<b>FECHA</b> 29/05/2019	<b>FECHA</b> 05/06/2019	<b>FECHA</b> 11/06/2019



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

#	PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
<p><b>CONSIDERACIONES GENERALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La administración funcional del SIGOBius estará a cargo del CENDOJ y la administración técnica de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, a través de la Unidad de Informática.</li> <li>La creación de usuarios o asignación de atributos especiales de firma y codificación, solo podrá ser solicitada por el jefe de área o despacho.</li> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>Activar o inactivar usuarios</li> <li>Restablecer contraseñas</li> </ul> </li> <li>Las solicitudes de soporte deben ser dirigidas al correo electrónico: <a href="mailto:mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co">mesadeapoyosigobius@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>.</li> </ul>					
1.	H	Solicitar soporte	Enviar a la mesa de apoyo de SIGOBius la solicitud de soporte o paz y salvo, especificando los nombres y apellidos del solicitante.	Correo electrónico	Usuario de SIGOBius
2.	H	Revisar solicitud	Verificar el requerimiento recibido e identificar el tipo de servicio.		Profesional CENDOJ
3.	H	Tipo de requerimiento	Si el requerimiento es para expedir paz y salvo de SIGOBius, continuar con la actividad No.4: <b>Elaborar paz y salvo usuario SIGOBius.</b>		Profesional CENDOJ

<sup>1</sup> Las actividades del Proceso de Gestión Documental, 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 02	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



#	PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
			Si el requerimiento es para realizar soporte, continuar con la actividad No. 10 <b>Brindar soporte a usuarios.</b>		
4.	H	Elaborar paz y salvo usuario SIGOBius	Ingresa al módulo de administración de correspondencia y verificar que el usuario no tenga comunicaciones pendientes de gestión.		Profesional CENDOJ
5.	H	¿El usuario tiene comunicaciones pendientes de gestión?	Si el usuario tiene comunicaciones pendientes de gestión, continuar con la actividad No.6: <b>Informar comunicaciones sin finalizar.</b> Si el usuario no tiene comunicaciones pendientes de gestión, continuar en la actividad No.9: <b>Expedir y enviar paz y salvo a usuario.</b>		Profesional CENDOJ
6.	H	Informar comunicaciones pendientes de gestión	Informar al solicitante que tiene comunicaciones pendientes de gestión, para su respectiva finalización.	Correo electrónico	Profesional CENDOJ
7.	H	Finalizar comunicaciones pendientes de gestión	Finalizar la gestión de todas las comunicaciones que tenga el usuario en el sistema.		Usuario de SIGOBius
8.	H	Informar finalización de comunicaciones	Informar al CENDOJ la finalización de las comunicaciones, para su validación. Continuar con la actividad No.4: <b>Elaborar paz y salvo usuario SIGOBius.</b>	Correo electrónico	Usuario de SIGOBius

CÓDIGO P-AGD-09	ELABORÓ Líder del Proceso	REVISÓ SIGCMA-CENDOJ	APROBÓ Comité de Líderes del SIGCMA
VERSIÓN 02	FECHA 29/05/2019	FECHA 05/06/2019	FECHA 11/06/2019



#	PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
9.	H	Expedir y enviar paz y salvo a usuario	Expedir el paz y salvo y enviarlo a la Unidad de Recursos Humanos de la DEAJ o a las áreas de talento humano de las Direcciones Seccionales y copia al correo electrónico suministrado por el usuario.	Paz y salvo	Profesional CENDOJ
10.	H	Brindar soporte a usuarios del sistema	Analizar la solicitud recibida y brindar el soporte requerido a necesidades tales como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Crear o actualizar usuarios.</li><li>• Restablecer contraseñas.</li><li>• Activar o inactivar usuarios.</li></ul>	Correo electrónico	Profesional CENDOJ

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

- F-AGD-03 Formato de creación y actualización de usuarios.
- F-AGD-09 Formato para firma digitalizada.

#### 15. CONTROL DE REGISTROS

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

<b>CÓDIGO</b> P-AGD-09	<b>ELABORÓ</b> Líder del Proceso	<b>REVISÓ</b> SIGCMA-CENDOJ	<b>APROBÓ</b> Comité de Líderes del SIGCMA
<b>VERSIÓN</b> 02	<b>FECHA</b> 29/05/2019	<b>FECHA</b> 05/06/2019	<b>FECHA</b> 11/06/2019