Superintendencia Financiera
de Colombia

GUÍA

BUZÓN DE COMUNICACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA

Mayo de 2014

1. CONTENIDO

1. Solicite la creación de un usuario
2. Acceda a SIRI
3. Ingreso al aplicativo
4. Seguridad
5. Soporte

2. OBJETIVO

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en implementación de la iniciativa de Gobierno en Línea[1] desarrolló el **Sistema Integrado de Registro de Información** (**SIRI**), el cual contempla, entre otras funcionalidades, diligenciar, a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia, la respuesta a las comunicaciones solicitadas a las Entidades Supervisadas.

3. DEFINICIONES

Folio: Hojas que componen un expediente correspondiendo a cada folio dos páginas y se denominan folio frente (se numera) y folio vuelto (no se numera).

Expediente: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

Trámite: Actividades o tareas adelantadas durante el flujo de documentos recibidos o generados por la Superintendencia, relacionados con un mismo asunto

Quejas o Reclamos: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad Supervisada y puesta en conocimiento de ésta Superintendencia.

Radicar: Procedimiento por medio del cual se asigna un número de identificación a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío y el número de folio del documento.

[1] Directiva Presidencial 04 de 2012, la cual busca que mediante la identificación, racionalización, simplificación y automatización de los procesos, procedimientos y servicios internos, así como la aplicación de buenas prácticas, las entidades avancen en la implementación de una política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel, la cual busca masificar el Gobierno en Línea en la administración pública para que las entidades del Estado y aquellos privados que ejercen funciones públicas, tengan información de calidad en sus sitios Web, generen espacios de comunicación en doble vía y participación con sus ciudadanos, implementen más y mejores trámites y servicios en línea.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Número de radicación: Número que identifica todo documento recibido por la SFC, el cual es asignado consecutivamente por el sistema de recepción de correspondencia y es impreso en el rótulo que se adhiere a dichos documentos.

Derivado: Son los tres (3) dígitos que aparecen después del primer guion, los cuales identifican cada evento que sucede con la radicación, como por ejemplo: siempre que aparece 000, significa que el trámite es nuevo, luego por cada evento se generan derivados consecutivos 001, 002 siempre conservando la raíz.

Expediente: Conjunto de documentos que hacen parte de un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan o medio de conservación, que se encuentran vinculados entre sí y que son identificados por un mismo número de radicación raíz y diferente derivado y/o caso.

Responder: Indica que el trámite requiere respuesta por parte de la Entidad Supervisada.

Acuse de entrega: Es la confirmación que recibe la Superintendencia Financiera de Colombia cuando la entidad recibe el trámite.

Acuse de Respuesta: Es el estado que refleja el trámite luego de que la Entidad supervisada ha emitido respuesta

4. DESARROLLO

4.1 SOLICITE LA CREACIÓN DE UN USUARIO

La entidad debe enviar un correo electrónico **firmado digitalmente** a soporte@superfinanciera.gov.co, con asunto “Nuevo usuario SIRI” y la siguiente información:

Datos de la entidad:

4.1.1 Código tipo entidad ante la SFC.
4.1.2 Código entidad ante la SFC.
4.1.3 Nombre de la entidad.
4.1.4 Tipo de Permiso: 04- Respuesta a quejas.
05- Respuesta a otros tramites diferentes a quejas
06- Respuesta a todos los tramites

Datos de la persona responsable de utilizar la aplicación:

4.1.5 Tipo de identificación.
4.1.6 Número de identificación.
4.1.7 Nombres.
4.1.8 Apellidos.

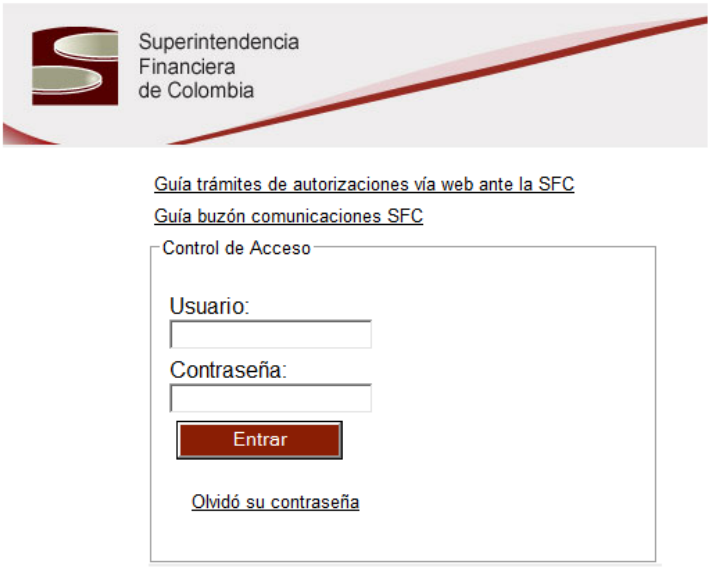
Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

4.2 ACCEDA A SIRI

A través del correo de solicitud, la SFC le notificará el usuario y contraseña asignado para ingresar al sistema, a través de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia: www.superfinanciera.gov.co / Interés del Vigilado /Trámites/ Trámites en Línea y Remisión de Información / 24. Trámites - SIRI

4.3 INGRESAR AL APLICATIVO

4.3.1 Ingrese el usuario y contraseña asignado por la SFC:



4.3.2 Bandeja de entrada

En la pantalla anterior se muestran por defecto los radicados del día hábil actual y el día hábil anterior, si se desea consultar otros radicados se cuenta con dos opciones de búsqueda; por fecha DD/MM/AAAA o por el número de radicación.

Junto con la lista de trámites se muestran tres links para descargar archivos:

Documento: permite descargar un archivo con la comunicación que hace la SFC.

Adjunto Principal: permite descargar un archivo comprimido con documentos que amplían la comunicación.

Adjunto de Anexos: permite descargar un archivo comprimido con documentos enviados por el peticionario o con documentos asociados al trámite.

Exportar a Excel: Permite exportar la información del buzón de comunicaciones a Excel.

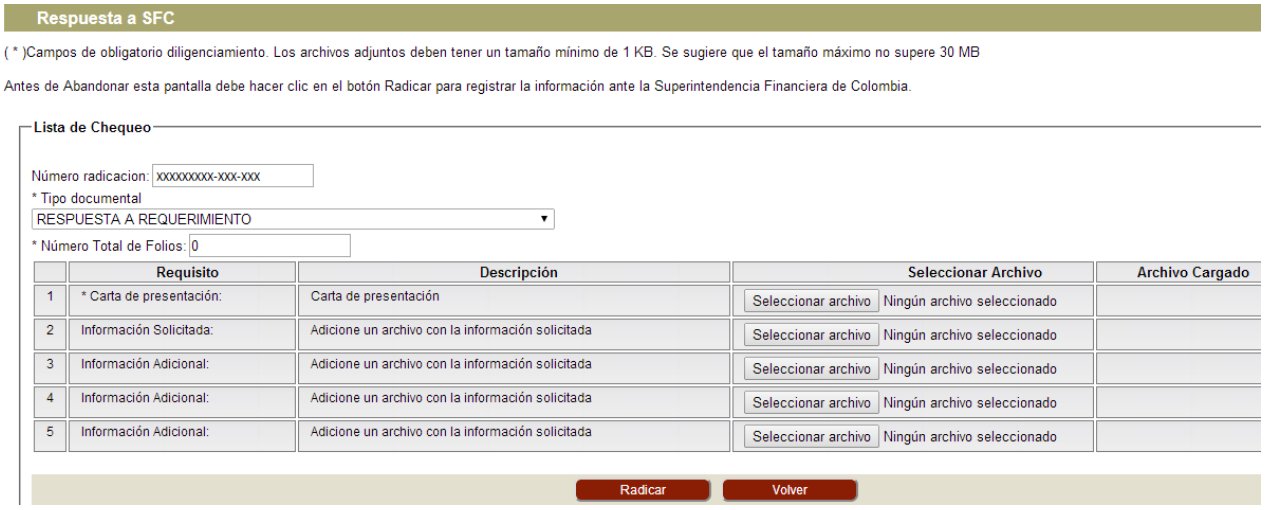
Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

4.3.3 Responder

Al dar clic en responder, se abre la siguiente ventana, en la cual debe adjuntar como mínimo la Carta de presentación y el número de folios, se cuenta con espacios para adjuntar mayor información o archivos necesarios para dar respuesta a la comunicación. Se admite un tamaño máximo de archivo de 30Mb, si la respuesta consta de archivos de mayor tamaño deberá ser radicada físicamente en las ventanillas de la SFC.

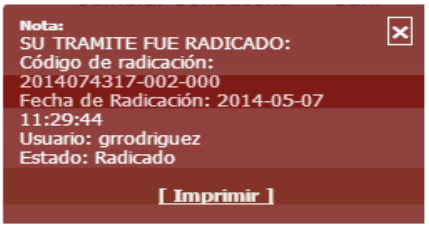
⚠ **Importante:** El horario de radicación vía web es de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:45 p.m., si se intenta radicar en un horario diferente el aplicativo lo validara con el siguiente mensaje.

⚠ **Importante:** Una vez la solicitud ha sido enviada y el sistema ha generado un número de radicado, no se podrá acceder nuevamente para realizar modificaciones.



4.3.4 Confirmación

Tras confirmar la decisión de radicar, el sistema informa el resultado de la operación y en el sistema se modifica el estado en el menú del trámite de “Responder” a “Acuse”



4.4 SEGURIDAD

Certificado Digital para subdominios superfinanciera.gov.co

La entidad cuenta con aplicaciones y/o servicios que no están dentro del modelo de www.superfinanciera.gov.co que está protegido con un certificado tipo EV (Extended Validation SSL Certificate), es por eso que se hace necesario proteger estas aplicaciones que podrían estar dentro del portal pero se encuentran en otros servidores.

Por tal motivo la entidad ha adquirido certificados Tipo SSL Standard para proteger subdominios como el de wl.superfinanciera.gov.co, en donde se presentan aplicaciones expuestas a Internet tal como SIRI.

Estos certificados se basan en las siguientes características:

- Cifrado 128-256 bits
- Longitud de llave 2048 bits
- Compatibilidad Estos certificados son compatibles con la mayoría de los Navegadores como:

  Google Chrome
  IE 5.01+
  AOL 5+
  Netscape 4.7+
  Opera 7+
  Safari
  Mozilla 1+
  Firefox 1+
  Konqero

Al utilizar TLS (Transport Layer Security), nos da la seguridad que utiliza protocolos criptográficos que proporcionan comunicaciones Seguras en Internet.
Con SSL se cuenta con identidad, autenticación y privacidad de la información, con eso el usuario puede estar seguro que el sitio que visita es el original estableciendo una relación de confianza plena.

4.5 SOPORTE

Para soporte sobre el aplicativo SIRI comunicarse con el PBX 594 02 00 Ext. 1005 o enviar mensaje al correo soporte@superfinancira.gov.co

5. ANEXOS

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.