


AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados"

2. OBJETIVOS


- 2.1. Garantizar que los documentos enviados por error a una Delegación u Oficina de la RNEC, sean transferidos a la Delegación u Oficina correspondiente.
- 2.2. Garantizar que los documentos transferidos de una Delegación u Oficina de la RNEC a otra Delegación u Oficina sean correctamente cargados en el HLED.
- 2.3. Definir los lineamientos y tareas a realizar por el funcionario de la RNEC y SAGEM, cuando se presente el caso de Envíos errados (Documentos, faltantes, sobrantes, trocados, CDs rotos, dañados).

3. RESPONSABLE

Ejecución: RNEC
SAGEM
Seguimiento: Coordinador Producción y Envíos RNEC sitio Central.
Supervisor de Producción SAGEM.
Jefe de Producción SAGEM.
Help Desk Entrega SAGEM

4. RECURSOS

DESCRIPCION	CANTIDAD	DETALLE
Estación de trabajo con grabador de CD	Una (1)	Computador
Estación de trabajo con la aplicación HLED	Una (1)	Sistema que servirá para manejar el inventario de documentos a entregar en las diferentes oficinas.
CD con caja individual	NA	Servirá para grabar la información que contiene cada lote de expedición y su correspondiente transferencia.
Valijas y precintos	NA	Servirá para garantizar la
Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 1/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

DESCRIPCION	CANTIDAD	DETALLE
		seguridad en el transporte de la Registraduría inicial a la Registraduría correspondiente.
Encargado de recepción de documentos Oficina de la RNEC	NA	Tiene como responsabilidad el reporte al Help Desk de SAGEM en caso de encontrar un envío errado. Así mismo, se encarga de hacer seguimiento para cierre.
Help Desk Entrega de Documentos	NA	Se encarga de recibir los casos reportados de envíos errados y su cierre una vez finalizada la investigación.
Encargado(s) de Investigación de casos	NA	Tiene como responsabilidad la validación de la información, tratamiento del caso, logística de solución y reporte de cierre a Help Desk.
Jefe de Producción	NA	Se encarga de suministrar la información relacionada con envío de documentos y de generar información corregida (si aplica).


5. ACTIVIDADES

Las actividades a realizar en el caso de detectar envíos errados son las siguientes:

Paso 1 Informar el Envío Errado.

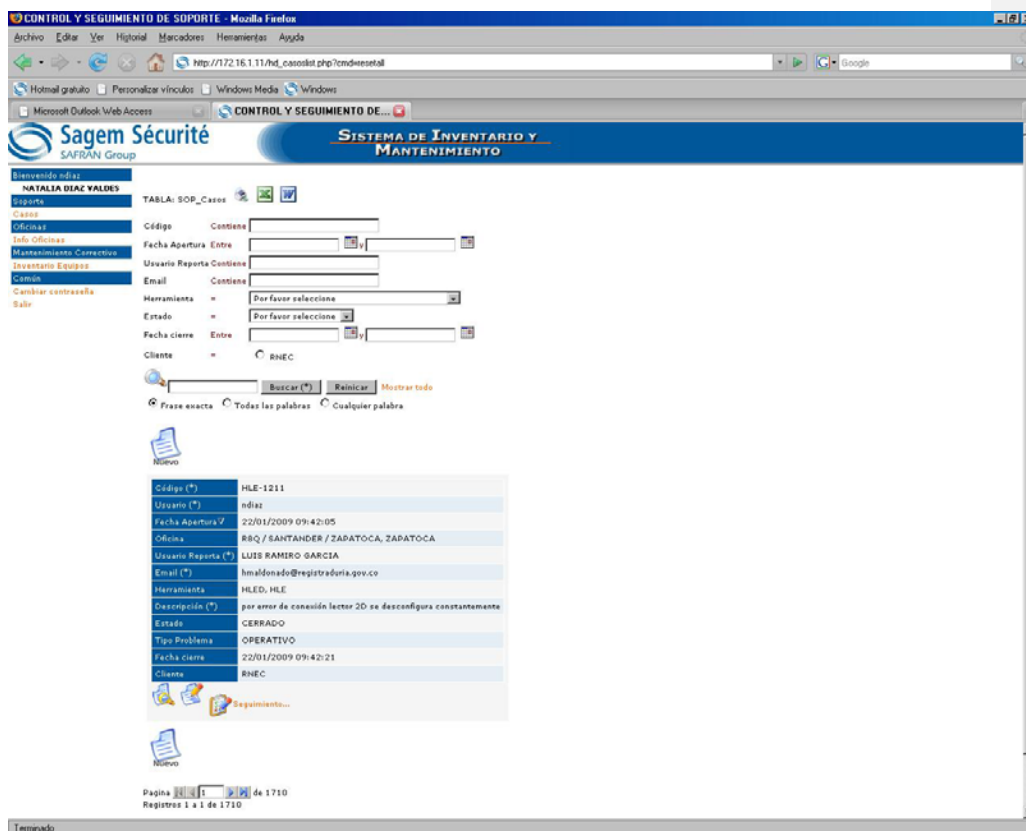
- 1.1. La Oficina de Registraduría realiza el procedimiento de recepción de documentos normalmente.
- 1.2. Cuando el envío errado es detectado por el funcionario, la RNEC deberá comunicarse con la oficina de atención al cliente vía mail sosporte_entrega@sagem.com.co, y/o a la línea telefónica **Help Desk (1)6468600**, informando la inconsistencia. Estos serán los medios de reporte de información para apertura de casos.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 2/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

Paso 2 Apertura del caso en el sistema de información Help Desk

2.1. Una vez notificado el caso por la respectiva oficina de la RNEC, se realiza el registro de la información básica como lo muestra la figura.



The screenshot shows the 'CONTROL Y SEGUIMIENTO DE SOPORTE' interface. The main form is titled 'TABLA: SOP_Casos'. It contains several input fields and dropdown menus for recording a case. Below the form, there is a search bar and a list of records. The first record in the list is highlighted, showing details for 'HLE-1211'.


Código (*)	Usuario (*)	Fecha Apertura	Oficina	Usuario Reporta (*)	Email (*)	Herramienta	Descripción (*)	Estado	Tipo Problema	Fecha cierre	Cliente
HLE-1211	ndiaz	22/01/2009 09:42:05	BBQ / SANTANDER / ZAPATOCA, ZAPATOCA	LUIS RAMIRO GARCIA	lmaldonado@registraduria.gov.co	HLED, HLE	por error de conexión lector 2D se desconfigura constantemente	CERRADO	OPERATIVO	22/01/2009 09:42:21	RNEC

2.2. Ingresado el caso en el sistema, se genera un consecutivo para seguimiento por parte del encargado de la investigación del mismo.

2.3. Este consecutivo debe ser informado al funcionario de la RNEC, indicando el tiempo aproximado de solución de la novedad.

2.4. Se envía correo electrónico a responsable de la investigación de casos, quien confirma la recepción para tratamiento.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 3/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

Paso 3 Investigación.

- 3.1 El encargado de investigación de casos procede a verificar la información con el Jefe de Producción en Sitio Central.
- 3.2 Producto del diagnóstico, la persona encargada realiza las acciones tendientes al cierre del caso y reporta al sistema de Help Desk para que este informe al funcionario de la RNEC, las acciones a seguir para el cierre del mismo.
- 3.3 El responsable del Help Desk genera semanalmente reporte de novedades de los casos tratados relacionados con envíos errados para remisión a la RNEC, grupo Producción y Envíos, con una copia a la Interventoría (ver anexo).

Paso 4 Reporte de información a IVR y WEB

4.1 Una vez recibida la comunicación con la relación de la actualización de la ubicación de los documentos sobre los cuales se haya realizado la respectiva investigación y transferencia física al destino correcto, SAGEM procede a generar la actualización del archivo para alimentar el sistema IVR y para que la RNEC actualice la información de la página WEB.

Con formato: Numeración y viñetas

5. MANEJO DE CASOS HABITUALES

5.1 Documentos a enviar al Sitio Central o a transferir a otras Registradurías

Toda vez que se presenten problemas con los envíos realizados y éstos sean reportados al Help Desk de SAGEM, la Oficina de la Registraduría deberá esperar instrucciones acorde al tiempo enmarcado en la apertura del caso, para proceder a la devolución de los documentos a Oficina Central o a su transferencia a otras oficinas de Registraduría. Estas instrucciones serán reportadas por el Help Desk SAGEM resaltado en el numeral 3.3


A continuación se detallan los casos habituales de transferencia de documentos entre oficinas de Registraduría y envío a Sitio Central.

5.2 Transferencia de documentos a otras Registradurías

5.2.1 Transferencia de Documentos.

La Oficina de Registraduría, de acuerdo al informe enviado por el Help Desk, deberá realizar la transferencia de los documentos por medio de la HLED al destino correspondiente, siguiendo los pasos descritos a continuación.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 4/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
“Procedimiento para Manejo de Envíos Errados” Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

- Iniciar sesión como usuario, e ingresar al modulo **GESTION DE DOCUMENTOS** y después dar clic en la opción **ENTREGA DE DOCUMENTOS**.



- En la opción **ENTREGA DE DOCUMENTOS** se realizara la excepción a cada uno de los documentos a transferir, indicando la oficina de transferencia. Esto es con el fin de obtener el archivo electrónico de transferencia.



- Para realizar la transferencia, seleccionamos el modulo **GESTION DE TRANSFERENCIAS** damos clic en la opción **TRANSFERIR DOCUMENTOS**

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 5/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		


**"Procedimiento para Manejo de Envíos
Errados"**
Área: Calidad y Envíos.
SAGEM-RNEC

Ref. No.: 090122SCOL545

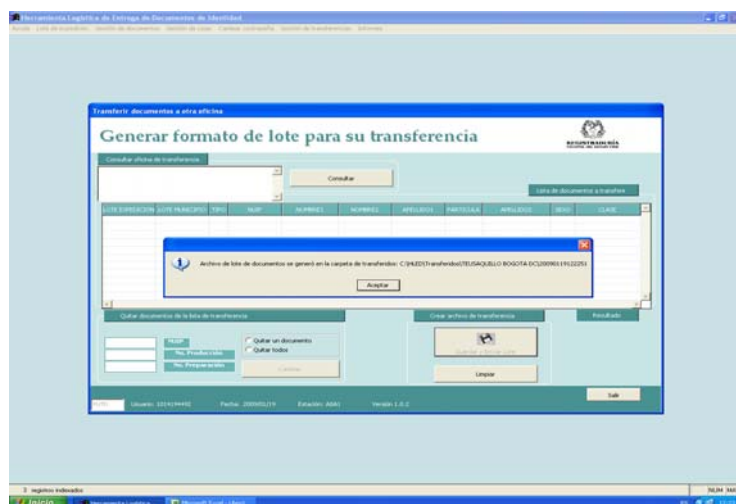
Versión No.: 1.0

Fecha: 22/01/09

- A continuación para consultar y verificar los documentos a transferir, seleccionamos la oficina de destino y damos clic en el botón **consultar**.

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09


- Seleccionamos el botón **Guardar y Enviar Lote** para generar el archivo electrónico de transferencia, que se encontrara ubicado en las carpetas transferidas de la **HLED**.



5.2.2 Transferir Lote de Municipio

- En la misma sesión de usuario, ingresamos en el modulo **GESTION DE TRANSFERENCIAS** y damos clic en el icono de **TRANSFERIR LOTE DE MUNICIPIO**, valga aclarar que cuando se transfiere un **lote de municipio (LMU)** se transfieren todos los documentos que pertenecen a dicho **lote**.


Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 7/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

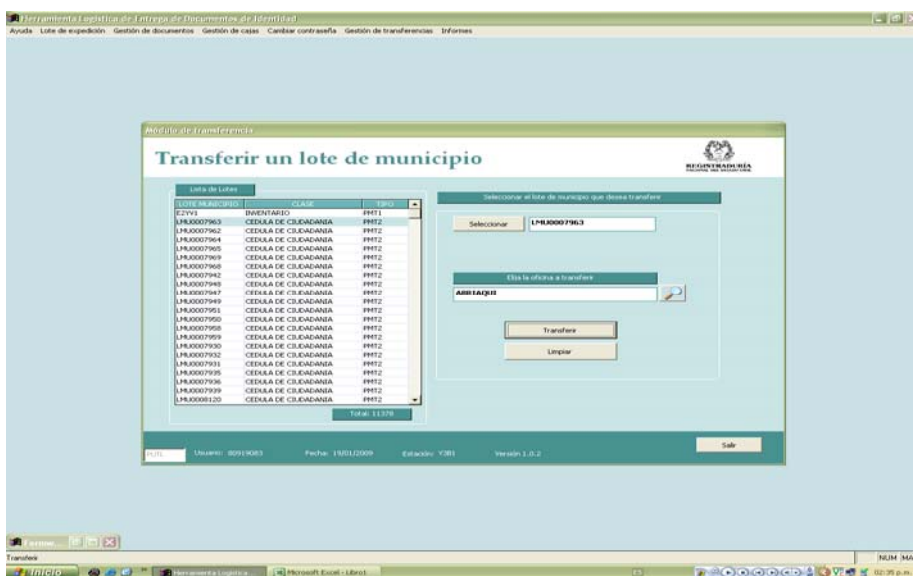
AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
<p>"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados"</p> <p>Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC</p>	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09



- Enseguida para realizar la transferencia se deben realizar los siguientes pasos:
 - Seleccione el **lote** de **Municipio (LMU)** a transferir
 - Pulse el botón **seleccionar**
 - Seleccione la oficina a la q desea transferir
 - Finalmente, dar clic en el botón **transferir**, para generar el archivo electrónico, que estará ubicado en la carpeta de **transferidos** de **HLED**.


Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 8/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09



- Una vez hecha la transferencia en la Herramienta Logística de Entrega de Documentos (HLED), el funcionario deberá clasificar los documentos a transferir y realizar una verificación de los documentos físicos con los transferidos en el HLED.
- Los documentos a transferir deberán ser empacados en las cajas de municipio selladas con cinta de empaque y relacionadas en un oficio con tres (3) copias, detallando el número de documento, oficina que remite, oficina destino y la totalidad de documentos a transferir, adjuntando una (1) copias del CD de transferencia. Estas cajas con las actas y el CD serán empacadas en bolsas transparentes por la empresa transportadora, con su respectivo prescinto que queda consignado en la guía del transportador. La distribución de las copias del oficio será así: Una (1) copia para la Registraduría que envía la transferencia, una (1) copia para la Registraduría que recibe y la restante para el transportador.
- La oficina de la Registraduría que realiza la transferencia, enviará por correo electrónico al grupo producción y envíos de la Registraduría Nacional (produccionyenvios@registraduria.gov.co) o por CD, copia de la transferencia realizada, quien remitirá los archivos al Jefe de Producción de SAGEM. Esto con el fin de actualizar la HLED de oficinas centrales.
- Terminada la verificación, la Oficina de Registraduría entregará a la empresa transportadora de SAGEM los documentos transferidos al destino correspondiente,

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 9/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Help Desk Numeral 5.1 del presente documento.


Las actividades a realizar por el funcionario en las Oficinas Registradurías en el caso de recibir documentos transferidos son las siguientes:

5.2.3 Recepción de Documentos Transferidos:

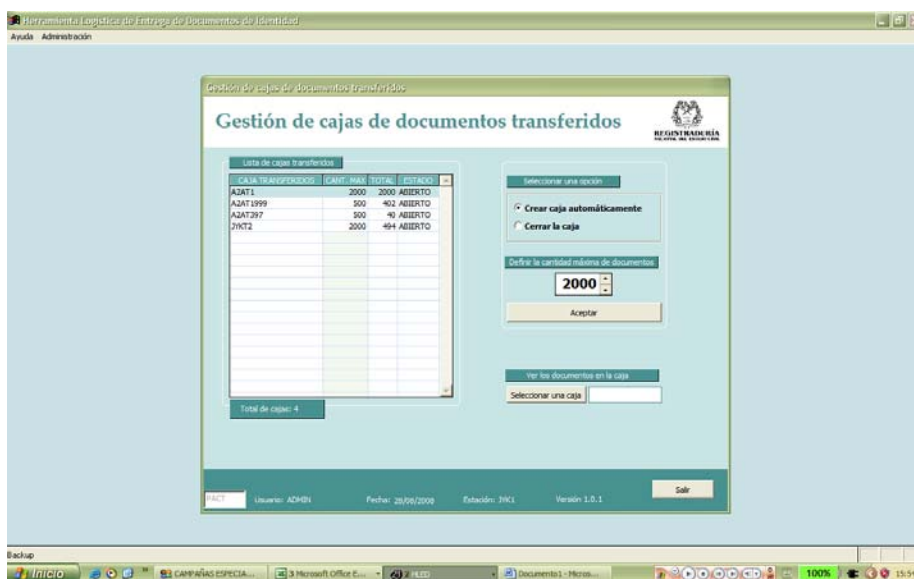
- La Registraduría que recibe la transferencia de los documentos, recibe dos copias del oficio remitido, de las cuales una (1) está destinada al transportador (donde se dejará constancia del recibido a satisfacción de los documentos) y otra para la oficina.
- Para recepcionar los documentos se debe: Iniciar sesión como administrador e ingresar al icono **GESTION DE CAJAS** y después dar clic en la opción **CREAR CAJA TRANSFERIDOS**.



Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 10/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		


AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
<p>"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados"</p> <p>Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC</p>	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

- En la opción **CREAR CAJA TRANSFERIDOS** dar clic en **CREAR CAJA AUTOMATICAMENTE** y seleccionar la cantidad máxima de documentos (2000).



- Para realizar el cargue de los documentos transferidos iniciar sesión como usuario y dar clic en la opción de **GESTION DE CAJAS** en la pantalla principal del usuario.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 11/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		


AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09



- A continuación elegimos la opción **RECEPCION DE TRANSFERIDOS** en el submenú del icono **GESTION DE CAJAS**.



Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 12/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

- Enseguida dar clic en **INGRESO DESDE DIRECTORIO** para realizar la selección de la ubicación del medio magnético.



- Se debe seleccionar la caja de transferidos creada previamente para ubicar los documentos en la **HLED**, después seleccionar la ubicación del CD y validar cada **LOTE DE MUNICIPIO** para guardar la información en base de datos.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 13/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE
LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y
REGISTRO CIVIL RNEC-PMT



"Procedimiento para Manejo de Envíos
Errados"
Área: Calidad y Envíos.
SAGEM-RNEC

Ref. No.: 090122SCOL545

Versión No.: 1.0

Fecha: 22/01/09




- Para validar cada **LOTE DE MUNICIPIO**, dar clic sobre cada uno de ellos en el recuadro **VALIDAR DIRECTORIO** y después seleccionar la opción **AGREGAR** para desplegar la lista de los documentos contenidos en dicho **LMU**.



- Finalmente seleccionar la opción **ACEPTAR LOTE MUNICIPIO TRANSFERIDO** para grabar en base de datos la información, esta operación puede tardar varios minutos

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 14/21
Escrito por:	JAIR CARDONA	

Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09


(se aclara que se debe realizar el procedimiento de validación de cada **LMU** desde el paso nº 6) para asegurar la correcta recepción de los documentos.

5.3 Envíos a Sitio Central.

5.3.1 Faltantes de documentos que se encuentran relacionados en Lotes de Municipios (LMU) y CD pero no llegan físicamente a las Oficinas de Registradurías.

- Se verificaran los documentos correspondientes al lote de municipio LMU cumpliendo todos los protocolos establecidos en los documentos de Producción y Envíos.
- Verificación de documentos impresos en la fábrica de documentos incluidos las marcas de agua.
- Verificación de documentos Enviados al Área de Control de Calidad.
- Verificación de documentos procesados (validados, rechazados y reproducidos), en el Área de CQC. La cantidad deberá ser igual al los documentos impresos sin marcas de agua.
- Verificación de documentos validados en CQC listos para pasar al Área de envíos.
- Verificación de documentos validados físicos vs. documentos relacionados en el informe de certificación.
- Verificación de documentos certificados físicos vs. documentos relacionados en el informe de Municipio LMU.
- El seguimiento. también se hace a través de las cámaras de seguridad ubicadas estratégicamente por SAGEM para tal efecto.
- Muestreo de calidad y conformidad del 10 % de la totalidad de los documentos a enviar, por parte del funcionario de la RNEC en conjunto con funcionario de SAGEM.
- El Área de Producción y envíos confirma a través de sus validaciones que el documento haya sido enviado en físico en el Lote Municipio LMU, el cual este asociado a un Lote de Expedición LEX y con un Acta de Entrega LEN y fecha en que fue enviado a la Delegación del Departamento.
- Después de hacer la respectiva investigación del lote en mención, a través del balance entre las solicitudes cargadas y los documentos que fueron producidos y rechazados, se establece que la totalidad de las solicitudes tratadas en el sistema de identificado correspondan a las inicialmente cargadas, en consecuencia se determina la consistencia de dicho lote.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 15/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

- En el evento que se presenten situaciones donde el documento no aparezca a pesar de las investigaciones realizadas. El caso se notificará inmediatamente a la Registraduría Nacional del Estado Civil, Dirección Nacional de Identificación, Grupo Producción y Envíos, dependencia que definirá el proceso a seguir.

5.3.2 Sobrantes de documentos que no se encuentran en LMU y CD pero si físicamente en las Oficinas de Registradurías.


Estos documentos se remiten mediante oficio a la Coordinación de Producción y Envíos – Oficinas Centrales, a través de la empresa transportadora de Sagem.

En las estadísticas que presente el HEP DESK a la Registraduría Nacional, se debe detallar el por qué se presentan este caso.

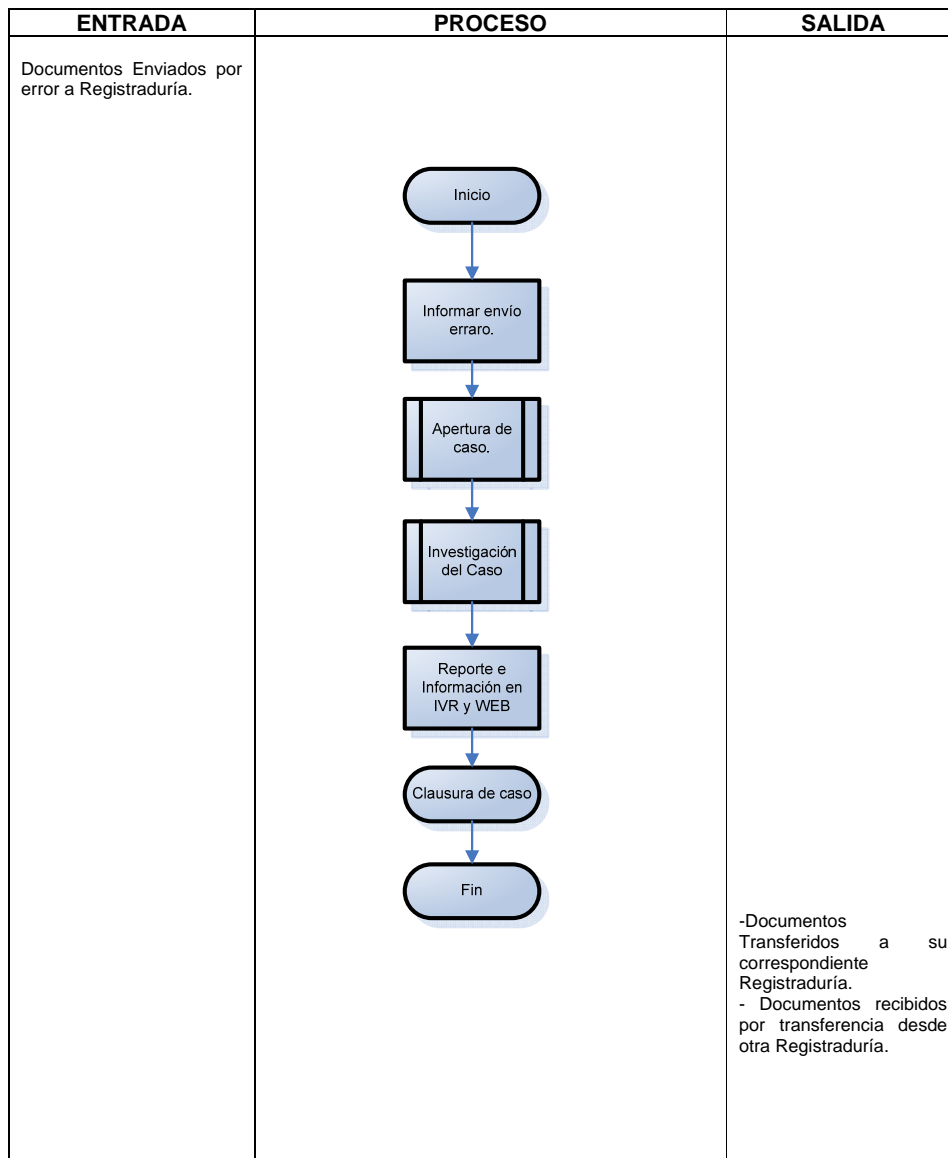
5.3.3 CDs rotos y con información inválida.

- Cuando el CD llega roto o con información inválida, el funcionario de la Registraduría, deberá comunicarse con la oficina de atención a la línea telefónica Help Desck 6468600 o vía mail soporte_entrega@sagem.com.co, informando la inconsistencia.
- Se enviará a vuelta de correo electrónico el LEX de los documentos que tuvieron problema para cargar en la HLED.


Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 16/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

6. DIAGRAMA DE FLUJO



Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 17/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

7. INTERFACES.

7.1. INTERNAS.

- Funcionario de la Oficina de Registraduría con funcionario de Sitio Central de la oficina de Coordinación de Producción y Envíos para informarle sobre los documentos recibidos en un envío errado.


7.2. EXTERNAS

- Funcionario de la Oficina de Registraduría con el HELP DESK, para reportar la novedad.
- HELP DESK con Funcionario de la Oficina de Registraduría para informarle el tratamiento a dar a la novedad con el fin de dar solución definitiva.

8. DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE

- 8.1. Informes de lote de municipio.
- 8.2. Actas de lote de expedición
- 8.3. Actas de lote de entrega
- 8.4. Manual de usuario de la HLED
- 8.5. Informe presentado Semanalmente.
- 8.6. Procedimiento de Envío de Documentos.

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 18/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

9. LISTA DE VERIFICACIÓN: PUNTOS DE CONTROL

A continuación se incluyen los puntos de control a verificar:


PASO	OPERACIÓN O ACTIVIDAD	OK o KO
1	Verificar que todas las solicitudes realizadas, sean tratadas en Help Desk	
2	Verificación Mensual de tratamiento de envíos errados. Estadística.	
3	Verificación de actualización en WEB e IVR	
4	Verificación de actualización HLED Sitio Central.	

10. INDICADORES

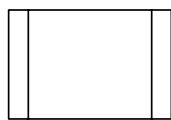
10.1 PRODUCCION

- Indicadores de calidad :
 - Cantidad de solicitudes tratadas por Help Desk.
 - Cantidad de solicitudes abiertas y cerradas

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 19/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

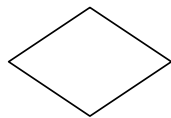
AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

**ANEXO. CONVENCIONES PARA DIAGRAMA DE FLUJO
FORMATO DE INFORME SEMANAL.**

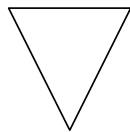


Fase
Operación Automática

Operación manual

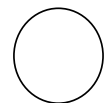


Operación de control que implica una decisión

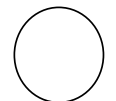


Almacenamiento físico

Documento papel




Inicio / Fin de Proceso



Archivo

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 20/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		

AMPLIACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO CIVIL RNEC-PMT	
"Procedimiento para Manejo de Envíos Errados" Área: Calidad y Envíos. SAGEM-RNEC	Ref. No.: 090122SCOL545
	Versión No.: 1.0
	Fecha: 22/01/09

FORMATO INFORME SEMANAL.

LUGAR	No. CASO	NUIP	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	ESTADO	PROBL EMA	DIAGNOS TICO	PLAN DE ACCIÓN

Revisado por:	RUBEN RODRIGUEZ	Página 21/21
Escrito por:	JAIRO CARDONA	
Documento de SAGEM Sécurité – Reproducción y divulgación prohibidas		