

Confirma la herramienta de correo: Google?

Confirmar si proporcionan la API y los elementos requeridos para pruebas?

Google

Servicios de correo Gmail, servicios de IA

Categoría

Campo de Información a Registrar

Identificación:

Nombre completo

Identificación de usuario:

La credencial principal para acceder a la herramienta.

Contraseña:

Para asegurar el acceso al sistema.

ID de Colaborador:

Correo electrónico laboral

Proceso/ Cargo:

Para clasificar las asignaciones

Rol o Perfil:

Para definir sus permisos de acceso y de operación

Seguimiento:

Fecha de Creación de Usuario

Auditoría:

Incluir perfiles que permita clasificar de acuerdo a la función en el sistema y así permita medir trazabilidad de los accesos y de la actividad realizada en la plataforma

Estado: Activo/Inactivo

Para suspender el acceso de empleados que ya no gestionen correos

Entidades

Tipo de solicitud

Información a registrar

Información de tiempos de respuesta

Nombre de la Entidad

Tipo de solicitud (Solicitud de información, Auditoría, respuesta comunitaria, etc)

Tipo de solicitud (Solicitud de información, Auditoría, respuesta comunitaria, etc)

Dominios de correo asociados, ej: @buzon.com

Palabras clave para clasificación automáticamente el correo

Tiempo otorgado para dar la respuesta en días, se encuentra en los documentos anejos a las solicitudes, generalmente en PDF.

Clasificación de alto nivel de acuerdo a niveles establecidos: Muy alto, alto, medio, bajo

Documento otorgado para dar la respuesta en días, se encuentra en los documentos anejos a las solicitudes, generalmente en PDF.

Regla para las alertas: Cuando se envía al responsable, 3 días antes de vencimiento y diariamente cuando se encuentra vencida. También notificar a un segundo responsable que es el que supervisa.

Número radicado asignado en AZ digital (consecutivo automático de la plataforma de administración de radicación, se asigna a la entrada y salida de documento tanto físicos como electrónicos)

Persona y proceso que se asigna automáticamente a este tipo de solicitud. No se encuentra predefinida, ya que una misma entidad puede solicitar información que va para cualquier proceso de la empresa.

Responsable que suele gestionar los correos por entidad

La respuesta Si debe ser de mismo buzón de entrada, se facilita un buzón de prueba ficticio

Panel de control para visualizar métricas: correos recibidos, correos asignados, correos gestionados, correos respondidos, tiempos de respuesta en cada fase y fechas. Se puedan filtrar todos los variables de la interacción como: Período (entre fechas), responsables, procesos. Se puedan visualizar tablas y gráficos, adicional me deje ver los años de los correos tanto recibidos como enviados.

Rol

Función en el Flujo

Integrador: Persona responsable de recibir los correos electrónicos y asignarlo al responsable de gestionarlo

Es el colaborador responsable de manejar de la correspondencia electrónica.

Gestor: el responsable al que se le asigna el correo

Es el colaborador al que se le asigna el correo. Es responsable de redactar el borrador de la respuesta y enviarla a revisión.

Revisor

Es encargado de dar de revisar y corregir el documento antes de la aprobación

Aprobador

Es encargado de dar el visto de documento. Es responsable de la aprobación final para el envío.

Administrador del Sistema

Gestiona los roles y puede intervenir en casos de emergencia. No participa en la aprobación diaria de contenido.

Auditor

Realiza validaciones para el cumplimiento de los procedimientos. No participa en la aprobación diaria de contenido.

Etapas

Descripción

Funcionalidad en la herramienta

Notificación al correo electrónico

Recepción

Se recibe el correo electrónico y se asigna al proceso responsable de la gestión.

Se registra la fecha y la hora de la recepción de correos. El O de Conexión de radicado en AZ digital y el responsable de la gestión. Debe vincular el documento adjunto y extraer información de la entidad, tipo de solicitud, plazo para la respuesta y asunto. Validar el poderemos integrar con la herramienta actual (consultar para alineación la correspondencia de entidad y de la salida AZ digital para que sea automática.

Registra el inicio de la operación para el responsable de la gestión y de la revisión. Debe incluir todos los campos incluidos en la funcionalidad de la herramienta. Las notificaciones de que el solicitante deben ser en cadena.

Redacción

El gestor recibe el correo asignado y redacta el borrador de la respuesta.

Se registra la fecha y hora de inicio de redacción. Permite la creación de documento en drive (word, excel, powerPoint predefinidos por la compañía). En los campos de las firmas, debe incorporar: fecha, nombre y cargo de cada persona involucrada en la elaboración, revisión y aprobación. Debe permitir el cargue de anexos.

Genera alerta de inicio de workflow para el responsable de la gestión y de la revisión. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Envío a aprobación

El gestor finaliza el borrador y pulsa el botón "Enviar a revisión".

La herramienta notifica a la persona que debe revisar y genera alerta que debe revisar una respuesta pendiente de revisión. La herramienta debe permitir que el gestor seleccione la (s) personas que deben revisar ya que en todos los casos es algún diferente. Validar si podemos integrar con la herramienta actual (consultar para alinear solicitudes de revisión OLI para que sea automática en esa herramienta ya que actualmente todas las solicitudes de revisión al equipo jurídico se deben montar por OLI que es donde el proceso administra sus casos.

Genera alerta de inicio de workflow para el asignado en la revisión y el responsable de la elaboración. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Revisión

El responsable de la revisión, tan pronto termine de generar la validación y de correos, da el ok para que se continúe con la aprobación.

Se registra la fecha y hora de la revisión. El responsable de la revisión NO debe ingresar a la herramienta, por tanto a través de documento que se revisa (En a través de un campo en el documento adjunto, se debe generar de manera automática la fecha de aprobación en la herramienta y cerrar el ciclo de notificación al gestor de que la respuesta ha sido aprobada.

Genera alerta de finalización de workflow para el asignado en la revisión y el responsable de la elaboración. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Después de la revisión

El responsable de la elaboración, después de la revisión, activa el aprobador, pulsando el botón "Enviar a aprobación".

Se registra la fecha y hora de envío a aprobación.

Genera alerta de workflow para el asignado de la aprobación (permite seleccionar la persona y el responsable de la elaboración. Debe permitir adjuntar el documento en word y los textos que deben ser revisados de incorporar la firma digital. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Aprobación

El contenido es correcto, da el ok para que se continúe con el proceso. Se muestra automaticamente la respuesta que fue marcada como "Aprobada, lista para enviar".

El responsable de la aprobación NO debe ingresar a la plataforma, por tanto a través de documento que se revisa (En a través de un campo en el documento adjunto), se debe generar de manera automática la fecha de aprobación en la herramienta y cerrar el ciclo de notificación al gestor de que la respuesta ha sido aprobada.

Genera alerta de finalización de workflow para el asignado en la aprobación y el responsable de la elaboración. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Envío para firma representación legal

Una vez que la respuesta está aprobada, con todas las firmas en los campos, se inicia el proceso de firma de la representación legal.

Este proceso se realiza de manera automática a la herramienta. Cuando el documento cuente con la firma de la representante legal, desde AZ digital tomando como referencia el # de radicación de envío se adjunta automáticamente el documento escaneado en PDF y se activa la notificación de listo para enviar.

Genera alerta de documento firmado por la representación legal y listo para envío. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Envío a bandeja de salida

Una vez se encuentre el documento firmado y escaneado y activado el botón de listo para enviar, el gestor (responsable) pulsa el botón "Enviar a bandeja de salida".

La herramienta emite al documento final (escaneado con firmas) y los anexos a la bandeja de entrada de correo (o mismo que se recibió la solicitud) para que se gestione la respuesta por parte de los integrantes del correo electrónico predefinido. Al mismo tiempo, en el que se pulsa el botón de enviar a bandeja de salida, se asigna el consecutivo de salida en AZ digital y se redacta el asunto. La misma redacción incluida en el documento, se describe el (los) correos electrónicos de oficio enviados.

Genera alerta de documento enviado a bandeja de salida. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Envío final

Tan pronto llega a la bandeja de entrada de correo principal la notificación, con los documentos adjuntos y anexos.

Este proceso se realiza de manera automática a la herramienta. Cuando el documento llega a la bandeja de entrada de correo, se activa la plataforma para enviar por correo certificado. En todo caso tan pronto se haga en envío final a la entidad en la herramienta se debe generar de manera automática la actualización de estado de correo a "Respondido" en el panel de control.

Genera alerta de documento enviado a la entidad. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Acuse de recibo

Cuando se reporte actividad en el acuse se es notificado por el responsable de correo principal (preferentemente que sea automático) en una plataforma, se active fecha y hora de recibido por parte de la entidad.

Se pueda visualizar el soporte de recibido por parte de la entidad, así como la fecha y hora.

Genera alerta de documento recibido por la a entidad. En secuencia con las notificaciones anteriores.

Rol

Objetivo Principal

Tareas Específicas en la Herramienta

Administrador de Sistema

Mantener la operatividad, seguridad y la infraestructura técnica de la herramienta y sus migraciones.

Administrar cuentas de usuario, roles y permisos de acceso. Validar la funcionalidad de la herramienta

Administrador de Asignaciones / Correo

Gestionar la recepción, clasificación y el envío final de correo.

Recepcionar el correo electrónico y asignar de acuerdo a los parámetros definidos por la empresa. Registro de envío final: Recibir la notificación de "Enviar a bandeja de salida" de Gestor y coordinar el proceso de envío a través de la plataforma de correo certificado.

Gestor (Responsable de la Elaboración)

Gestionar de inicio a fin el caso asignado, redactar la respuesta, las etapas de revisión/ aprobación y finalizar con el envío de documento.

Acceder al correo asignado, iniciar la redacción, usar plantillas de Drive, de incorporar las firmas de asesor, redacción y aprobación. Control de flujo: Enviar a Revisión y Enviar a Aprobación. Control de flujo: Pasa el botón "Enviar a bandeja de salida" una vez que el documento tiene la forma de la Representación Legal. Revisión externa: Realiza la validación/corrección de documento. Actualización de sistema: Incluir incidencias. Debe registrar su OK/fecha de revisión en un campo de documento que la herramienta usará para actualizar automáticamente el estado de envío.

Revisor Juridico (o de Proceso)

Validar y corregir el contenido de la respuesta borrador. Su acción es externa a la plataforma.

Revisión externa: De el OK/fecha de aprobación en un campo de documento, lo que desconecta la visual de "Aprobada, lista para enviar" en la herramienta.

Aprobador

Dar el visto bueno final y autorizar la respuesta a externa a la plataforma.

Consultar métricas en tiempo real (correos recibidos, asignados, estados, tiempos de respuesta).

Rol de Seguimiento / Consulta

Monitorear el estado de cumplimiento de los plazos y generar reportes.

Trazabilidad: Visualizar el historial de cada correo (fechas de recepción, redacción, revisión, aprobación y envío). Acuse de Recibo: Consultar el soporte de recibido y la fecha/hora de la entidad. Reportes: Generar y exportar reportes estadísticos sobre el cumplimiento de los plazos.

Reporte de cumplimiento y tiempos de respuesta: Número de radicado tanto de entrada como de salida (AZ digital), entidad remitente, tipo de solicitud, plazo máximo de respuesta (días), fecha de recepción, fecha de envío, días utilizados para la respuesta (calcular), estado de cumplimiento (responsable).

Reporte por gestor responsable: Gestor o responsable, total de correos asignados y por estado (pendiente, en revisión, aprobada, respondido), porcentaje de cumplimiento (calcular), tiempo promedio de respuesta, tiempos entre etapas de workflow.

Reporte por entidad: Entidad remitente, total correos recibidos, clasificación por nivel, clasificación por tipo de solicitud, plazo otorgado, tiempo transcurrido para la respuesta, porcentaje de cumplimiento (calcular).

Filtros: por período de tiempo en la recepción, en cada ciclo y en el envío, por nombre de responsable (gestor), por entidad y por tipo de solicitud, por estado (pendiente, en revisión, aprobada, respondido), etc.

El panel de control debe ser un dashboard que proporcione una vista en tiempo real de interactiva, permitiendo el seguimiento y la consulta en todas las fases de proceso. Debe integrar todos los datos de las solicitudes y los KPIs definidos. La visualización debe ser por medio de tablas y gráficos interactivos. Los datos adjuntos debe dejarse ver en pdf, excel, word, powerpoint.

Algun no lo tenemos

Definir los roles y qué tareas realizan en la herramienta: ejemplo Un rol de seguimiento: realizara la consulta de los correos asignados vs respuesta, podrá realizar, etc

Especificar los campos de los reportes y Filtros: por ejemplo, reporte por entidad, responsable, por mes remitente,

Indicar un ejemplo de visualización de datos adjuntos.

Existe un proceso o flujo hacer llegar para disponerlo a los equipos