
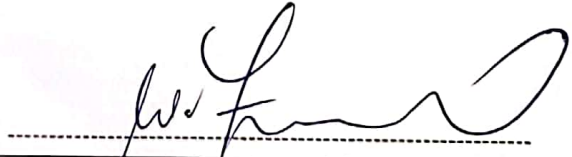


GESTION POR PROCESOS	
PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL	Página Nro. 1 de 12
PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	Código Nro. GG-PRC-GEM-GEE-01

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	11
IV	ANEXOS	12

FIRMA					
0	Aprobado	Marzo 2023	González I. Div. Tecnologías de Información	Responsable	Ing. Fernando Zeballos
Rev	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Gerente Tecnologías de Información Corporativo a.i.
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

SISTEMA DE CORRESPONDENCIA

b) OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades y responsabilidades para llevar a cabo la correspondencia en forma virtual con el objetivo de optimizar el uso de papel.

El uso del Sistema de Correspondencia tiene los siguientes fines:

- Necesidad de realizar seguimiento de trámite
- Contar con una referencia de trámite o correspondencia.
- Constancia de Recepción
- Registro/Almacenamiento de los trámites en Base de Datos del Sistema

c) ALCANCE

Inicia con la generación de formulario y Finaliza con el cierre del trámite.

Los escenarios de uso del Sistema de Correspondencia son:

- **Externo:** Correspondencia (física o electrónica) que llega de instancias externas a COMTECO R.L.
- **Interno:** Correspondencia (física o electrónica) de una instancia de la Cooperativa.
- **Autogenerado:** Apertura de trámite que permita, en una segunda instancia, la misma persona “Asignar y Derivar” el trámite a otras personas.

Queda bajo responsabilidad de las siguientes personas el hacer cumplir el uso obligatorio de esta herramienta y rechazar el documento o trámite en físico (papel):

- Gerentes de Área
- Jefes de División
- Jefes de Departamento o Responsables de Unidades
- Secretarías Asistentes

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

División Administración

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- a) Todas las unidades de COMTECO R.L.

ENTRADA	SALIDA
Correspondencia Externa o Autogenerada	Trámite Generado

f) DEFINICIONES

Acrónimo: Alfanumérico correlativo. . El correlativo se genera automáticamente en el Sistema de correspondencia

Receptor: Personal que recepciona o recibe el trámite desde una Unidad de Origen o Remitente.

Remitente: Unidad de origen que remite o envía el trámite de correspondencia

II.- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

→ UNIDAD GENERADORA DE CORRESPONDENCIA

1. Ingresa a qflow.comteco.com.bo (se solicitará ingresar el usuario y contraseña)
2. Selecciona “Plantillas”
 - 2.1. Selecciona “Plantillas” ubicada en la parte izquierda superior del menú principal, debajo del campo de búsqueda rápida.
3. Elige de la lista la plantilla
 - 3.1. Elige en lista de plantillas “Correspondencia v3”
4. Selecciona nombre de la persona que genera el trámite
 - 4.1. Selecciona nombre de la persona de la ventana “selector de ítems”, donde se despliega el listado de todo el personal. Puede elegir apellido o ítem del personal y una vez seleccionado, pulsa el botón “Aceptar”.
 - 4.2. Los datos de la persona que genera el trámite se cargan al formulario: nombre completo, ítem, cargo, área o sector y Gerencia.

The screenshot shows the COMTECO system interface. On the left is a sidebar with a search bar and a menu containing 'Plantillas', 'Flujos', 'Activos', 'En espera', 'En error', 'Finalizados', 'Pausados', 'Mis flujos', 'Colas de trabajo', 'Tareas', and 'Mis tareas'. The main area is titled 'CONTROL DE TRÁMITE' and contains a form. The form has a header with 'Iniciar flujo' and 'CORRESPONDENCIA v3 (3.1)'. Below this is a section for 'Información del Funcionario que registra el Trámite' with fields for 'Selección Funcionario' (Jorge Eduardo Rodriguez), 'Nombre' (Jorge Eduardo Rodriguez), 'Item' (2797), 'Cargo' (JEFE DIVISIÓN GESTION DE CALIDAD), 'Area/Sector' (DIVISION GESTION DE CALIDAD), and 'Gerencia' (GERENCIA DE PLANIFICACIÓN). To the right of this section is a 'Datos de Control' section with fields for 'DIA', 'MES', and 'AÑO' (01, 03, 2023). Below this is a 'TRAMITES' section with radio buttons for 'Nota', 'Informe', 'Com. Interno', and 'Otro'. A legend indicates that a red asterisk (*) denotes a required field.

- 4.3. Se genera automáticamente el prefijo en Datos de Control a partir de la información cargada, la cual se muestra en Datos de Control.
- 4.4. Se genera automáticamente la fecha (día, mes y año).

5. Selecciona Tipo de Trámite (opcional)

- Nota: Nota Interna, documento que se usa para su comunicación interna, es decir, entre sus trabajadores. A través de ella se realizan peticiones, reclamaciones o notificaciones de un trabajador a otro o de un departamento a otro, de la misma empresa.
- Informe: documento que se elabora a petición de alguien y que contiene una exposición detallada y ordenada de unos hechos o actividades.
- Comunicado Interno: son documentos que utiliza la empresa para transmitir ordenes, exponer temas, hacer recomendaciones, etc.
- Otros: Documentos externos a la empresa y otros.

5.1. Seleccionado el tipo de trámite, se habilita el campo correspondiente para ser llenado con el número de nota interna, número de informe, número de comunicado interno u otro.

6. Selecciona Unidad de Origen

6.1. Selecciona Unidad de Origen de la ventana que se despliega con el listado de todas las unidades/áreas o sectores activos de Comteco.

CONTROL DE TRÁMITE

* = Campo Obligatorio

Información del Funcionario que registra el Trámite		Datos de Control	
Seleccione Funcionario: *	2797-JORGE EDUARDO RODRIGUEZ	DIC-GC	DIC-GC-2
Nombre:	JORGE EDUARDO RODRIGUEZ	DÍA	MES AÑO
Item:	2797	01	03 2023
Cargo:	JEFE DIVISION GESTION DE CALIDAD	TRAMITES	
Area/Sector:	DIVISION GESTION DE CALIDAD	<input type="radio"/> Nota <input checked="" type="radio"/> Informe <input type="radio"/> Com. Interno <input type="radio"/> Otro	
Gerencia:	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	[Inf Prueba] [] []	

Información Unidad de Origen	
Seleccione Unidad: *	DIVISION GESTION DE CALIDAD
Unidad seleccionada:	DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC)
Asunto: *	Prueba
Descripción: *	Prueba
Enlace URL SharePoint:	

Nota importante: Dentro los escenarios de uso (Art I inc. c) se ha contemplado la autogeneración de trámite, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

- Primera instancia, se autogenera un trámite (auto-Asignación) para que posteriormente se pueda Derivar el trámite.
- Segunda instancia, recibido el correo de “Notificación de Q-flow” puedo recién Derivar el trámite al (las) persona(s) que serán responsables de atender el trámite.

6.2. Dentro el campo de “Seleccione Unidad” se tiene al final de la lista la opción de elegir un elemento llamado “Externo”, para casos de documentación recibida de otra institución y/o persona natural.

Si se trabaja con este campo “Externo” se debe completar también el campo “Remitente Externo” donde se puede completar la referencia de la nota externa.

6.3. Pulsa el botón “Generar Correlativo”, este botón permite verificar si el numérico correlativo generado será uno nuevo o el correspondiente siguiente

- 6.4. Pulsa el botón “Aceptar” en la ventana emergente.
6.5. Se genera el acrónimo o prefijo alfanumérico en datos de control.

CONTROL DE TRÁMITE

* = Campo Obligatorio

Información del Funcionario que registra el Trámite		Datos de Control	
Seleccione Funcionario: *	2797-JORGE EDUARDO RODRIGUEZ	DIC-GC	A-1
Nombre:	JORGE EDUARDO RODRIGUEZ	DIA	MES
Item:	2797	01	03
Cargo:	JEFE DIVISION GESTION DE CALIDAD	AÑO	2023
Area/Sector:	DIVISION GESTION DE CALIDAD	TRAMITES	
Gerencia:	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	<input type="radio"/> Nota <input checked="" type="radio"/> Informe <input type="radio"/> Com. Interno <input type="radio"/> Otro	
		[Inf Prueba]	
Información Unidad de Origen			
Seleccione Unidad: *	EXTERNO		
Remitente externo:	ATT DIV SEG 01 2023 Generar Correlativo		
Asunto: *	Prueba		
Descripción: *	Prueba		
Enlace URL SharePoint:			

7. Llena Asunto y Descripción

- 7.1. Completa el campo “Asunto”.
7.2. Completa el campo “Descripción”
7.3. Inserta el Link o enlace URL (Share Point, OneDrive,..) donde se encuentra el archivo o documento referente o que se quiera enviar.

8. Selecciona nombre de la persona que Asigna y Deriva

- 8.1. Se despliega una ventana selectora de ítems para seleccionar el nombre de la persona que asigna y derive a la(s) personas que tenga(n) que cumplir una tarea a partir de su instrucción.

CONTROL DE TRÁMITE

* = Campo Obligatorio

Información del Funcionario que registra el Trámite		Datos de Control	
Seleccione Funcionario: *	1050-MARY IVIA GONZALEZ EGUEZ	DIC-GC	DIC-GC-2
Nombre:	MARY IVIA GONZALEZ EGUEZ	DIA	MES
Item:	1050	01	03
Cargo:	ENCARGADO(A) GESTION DE PROCESOS	AÑO	2023
Area/Sector:	DIVISION GESTION DE CALIDAD	TRAMITES	
Gerencia:	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	<input type="radio"/> Nota <input type="radio"/> Informe <input type="radio"/> Com. Interno <input type="radio"/> Otro	
		[Inf Prueba]	
Información Unidad de Origen			
Seleccione Unidad: *	DIVISION GESTION DE CALIDAD		
Unidad seleccionada:	DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC)		
Asunto: *	Prueba		
Descripción: *	Prueba		
Enlace URL SharePoint:			
Información de quien Asigna y Deriva(*)			
Asigna y Deriva:	Jorge Eduardo Rodríguez		
Documentos Adjuntos			
Nombre	Versión	Tamaño	Fecha de última modificación
<div>Examinar...</div> <div>Subir</div>			

Iniciar flow

9. Adjunta documentos

- 9.1. Se puede adjuntar archivos o documentos.
9.2. Pulsa “examinar” con el objetivo de seleccionar el archivo correspondiente.
9.3. Pulsa “subir”.

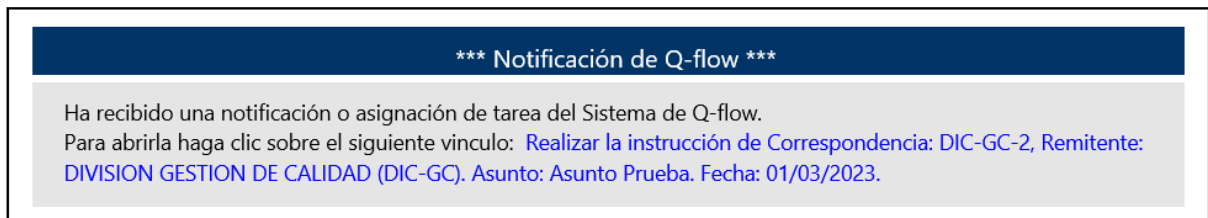
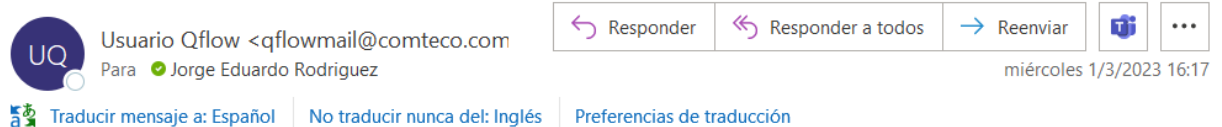
10. Pulsa iniciar Qflow.

10.1. Sistema otorga confirmación de inicio del flujo de correspondencia

→ **UNIDAD QUE “ASIGNA Y DERIVA” RECIBE NOTIFICACIÓN POR CORREO**

11. Recibe correo electrónico de notificación o asignación de tarea

Realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALI...



12. Ingresa a Qflow a través del Link del correo electrónico o a través de la página Web qflow.comteco.com.bo

13. Ingresa tus credenciales de Acceso (nombre de usuario y contraseña)

14. Si ingresa a través del Link del correo electrónico recibido se abrirá directamente la tarea.

CONTROL DE TRÁMITE			
Información Control de Trámite		Fecha registrada: 01/03/2023 04:17:05 p.m.	
Nro. de Flujo (Qflow): 28800		Generado por: Jorge Eduardo Rodríguez	
Información del Funcionario que registró el Trámite		Datos de Control	
Nombre:	MARY IVA GONZALEZ EGUEZ	DIC-GC	DIC-GC-2
Item:	1050	DIA	MES AÑO
Cargo:	ENCARGADO(A) GESTION DE PROCESOS	01	03 2023
Area/Sector:	DIVISION GESTION DE CALIDAD	TRAMITES	
Gerencia:	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	<input type="radio"/> Nota <input type="radio"/> Informe <input type="radio"/> Com. Interno <input type="radio"/> Otro	
Información Unidad de Origen		PROC 01	
Unidad seleccionada:	DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC)		
Asunto:	Asunto Prueba		
Descripción:	Descripción Prueba		
Enlace URL SharePoint:			
Seguimiento y Control del Trámite			
Información de Derivación (*)			
Instrucciones			
A:	Instrucción 1:	Instrucción 2:	Instrucción 3:
[Ninguno]	[Ninguno]	[Ninguno]	[Ninguno]
Instrucción Complementaria:			
Nota de respuesta:			

15. Si ingresa a través de la página Web, desde la página de Inicio ingresa a “Mis Tareas”

15.1. Revisa en parte izquierda

15.2. Selecciona el trámite



16. En la sección “Información de Derivación”, del Botón A, selecciona el personal que va a realizar la instrucción.

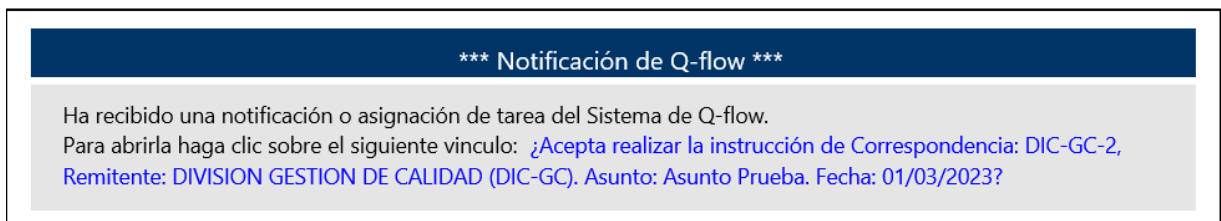
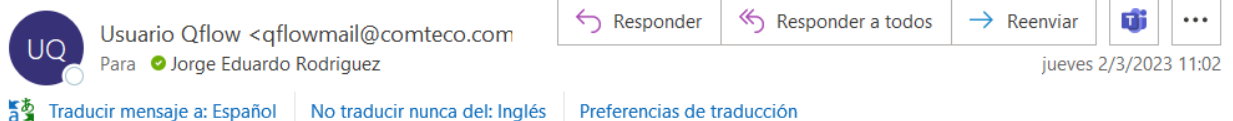
- 16.1. En Instrucción 1, presiona el selector de instrucción: que puede ser para su atención, tratamiento urgente, se adjunta nota, para su aprobación, etc.
- 16.2. Presiona el botón “Aceptar”. Existe la posibilidad de colocar hasta 3 instrucciones diferentes y escribir una instrucción complementaria que es opcional.
- 16.3. Agrega mas personas a derivar si es necesario, que pueden ser más de 3 (agrega presionando el botón con el signo +)

17. Selecciona en el campo “Respuesta” (parte inferior) la opción Derivar

➔ UNIDAD QUE “EJECUTA” RECIBE NOTIFICACIÓN POR CORREO

18. Recibe un correo corporativo con el mensaje de instructivo (en este punto para aceptación)

¿Acepta realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION ...



Presiona el Link para acceder automáticamente a la tarea (puede ser que te solicite las credenciales de acceso: usuario y contraseña).

19. El trámite se encuentra en estado “TIPO DE ACTIVIDAD: Aceptación trámite” por lo que en esta instancia se debe responder a la pregunta sobre la aceptación o rechazo de la instrucción

Completar tarea
Acepta realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC), Asunto: Asunto Prueba. Fecha: 01/03/2023

CONTROL DE TRÁMITE

Información Control de Trámite	
Nro. de Flujo (Qflow): 28800	Generado por: Jorge Eduardo Rodríguez
Fecha registrada: 01/03/2023 04:17:05 p.m.	
Información del Funcionario que registró el Trámite	
Nombre: MARY IVA GONZALEZ EGUEZ	Datos de Control
Item: 1050	DIC-GC DIC-GC-2
Cargo: ENCARGADO(A) GESTION DE PROCESOS	DIA 01 MES 03 AÑO 2023
Area/Sector: DIVISION GESTION DE CALIDAD	TRAMITES
Gerencia: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	<input type="radio"/> Nota <input type="radio"/> Informe <input type="radio"/> Com. Interno <input type="radio"/> Otro
PROC 01	
Información Unidad de Origen	
Unidad seleccionada: DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC)	
Asunto: Asunto Prueba	
Descripción: Descripción Prueba	
Enlace URL SharePoint:	
Seguimiento y Control del Trámite	
DE: Jorge Eduardo Rodríguez	A: Jorge Eduardo Rodríguez
FECHA ENTREGA: 02/03/2023 11:02:07	FECHA RECEPCIÓN:
INSTRUCCIÓN: PARA SU ANALISIS E INFORME	
Instr. Complementaria:	
Archivos Adjuntos:	
Respuesta:	
TIPO DE ACTIVIDAD: Aceptación Trámite	
DE: Jorge Eduardo Rodríguez	A: Jorge Eduardo Rodríguez
FECHA ENTREGA: 02/03/2023 11:02:07	FECHA RECEPCIÓN:
INSTRUCCIÓN: PARA SU ANALISIS E INFORME	

20. En el campo respuesta selecciona la opción de “Aceptado” o “Rechazar” y a continuación apretar el botón de “Responder”

Acciones a seguir


Respuesta: **ACEPTADO**

Re ACEPTADO

Re RECHAZAR

21. Recibe un correo corporativo con el mensaje de instructivo (en este punto para realizar la instrucción)

Realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALI...



Usuario Qflow <qflowmail@comteco.com>
 Para Jorge Eduardo Rodríguez

Responder

Responder a todos

Reenviar

...

jueves 2/3/2023 11:18

Traducir mensaje a: Español | No traducir nunca del: Inglés | Preferencias de traducción

***** Notificación de Q-flow *****

Ha recibido una notificación o asignación de tarea del Sistema de Q-flow.

Para abrirla haga clic sobre el siguiente vinculo: [Realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALIDAD \(DIC-GC\), Asunto: Asunto Prueba. Fecha: 01/03/2023.](#)

Presiona el Link para acceder automáticamente a la tarea (puede ser que te solicité las credenciales de acceso (usuario y contraseña).

22. En este punto de Control de Trámite se debe Completar la tarea ejecutando la instrucción

Completar tarea
Realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC), Asunto: Asunto Prueba, Fecha: 01/03/2023.

CONTROL DE TRÁMITE

Información Control de Trámite

Nro. de Flujo (Qflow): 28800 Generado por: Jorge Eduardo Rodríguez Fecha registrada: 01/03/2023 04:17:05 p.m.

Información del Funcionario que registró el Trámite

Nombre: MARY IVIA GONZALEZ EGUEZ
Item: 1050
Cargo: ENCARGADO(A) GESTION DE PROCESOS
Area/Sector: DIVISION GESTION DE CALIDAD
Gerencia: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

Datos de Control

DIC-GC **DIC-GC-2**

DIA: 01 MES: 03 AÑO: 2023

TRÁMITES

☐ Nota ☐ Informe ☐ Com. Interno ☐ Otro

PROC 01

Información Unidad de Origen

Unidad seleccionada: DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC)
Asunto: Asunto Prueba
Descripción: Descripción Prueba
Enlace URL SharePoint:

Seguimiento y Control del Trámite

DE:	A:	FECHA ENTREGA:	FECHA RECEPCIÓN:	INSTRUCCIÓN
Jorge Eduardo Rodríguez	Jorge Eduardo Rodríguez	02/03/2023 11:02:07	02/03/2023 11:18:16	PARA SU ANALISIS E INFORME

Instr. Complementaria:

Archivos Adjuntos:

Respuesta: ACEPTADO.

Información de Derivación (*)

Instrucciones

A: [Ninguno] Instrucción 1: [Ninguno] Instrucción 2: [Ninguno] Instrucción 3: [Ninguno] Instrucción Complementaria:

22.1. Se puede responder completando la nota de respuesta y en el campo de respuesta seleccionar “Trámite Atendido” y apretar “Responder”.

Nota de respuesta:

Nota: Respuesta o Resultado de la Instrucción

Documentos Adjuntos

Nombre	Versión	Tamaño	Fecha de última modificación	Acciones
				Examinar... Subir

Acciones a seguir

Respuesta: TRÁMITE ATENDIDO

Responder

22.2. Se puede responder Derivando el trámite y en el campo de respuesta seleccionar “Derivar” y apretar “Responder”.

Información de Derivación (*)

Instrucciones

A: Mary Ivía Gonzalez Eguez Instrucción 1: [Ninguno] Instrucción 2: [Ninguno] Instrucción 3: [Ninguno] Instrucción Complementaria:

Nota de respuesta:

Nota: Respuesta o Resultado de la Instrucción

Documentos Adjuntos

Nombre	Versión	Tamaño	Fecha de última modificación	Acciones
				Examinar... Subir

Acciones a seguir

Respuesta: DERIVAR

Responder

➔ UNIDAD QUE “ASIGNA Y DERIVA” RECIBE NOTIFICACIÓN POR CORREO

23. Si se dio respuesta como “Trámite Atendido”

23.1. Se genera un correo de Notificación a la persona “Asigna y Deriva” informando que el trámite ha sido atendido.

Correspondencia ATENDIDA: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALIDAD (DIC-GC). ...



Usuario Qflow <qflowmail@comteco.com>
Para Jorge Eduardo Rodriguez

Responder

Responder a todos

Reenviar



jueves 2/3/2023 11:58



Traducir mensaje a: Español

No traducir nunca del: Inglés

Preferencias de traducción

*** Notificación de Q-flow ***

Ha recibido una notificación o asignación de tarea del Sistema de Q-flow.

Para abrirla haga clic sobre el siguiente vínculo: [Correspondencia ATENDIDA: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALIDAD \(DIC-GC\). Asunto: Asunto Prueba. Atendido por: Jorge Eduardo Rodriguez.](#)

23.2. Se genera un correo de Notificación a la persona “Asigna y Deriva” para que tome una acción de “Solicitar Cierre” o “Finalizar Trámite”.

Realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALI...



Usuario Qflow <qflowmail@comteco.com>
Para Jorge Eduardo Rodriguez

Responder

Responder a todos

Reenviar



jueves 2/3/2023 11:58



Traducir mensaje a: Español

No traducir nunca del: Inglés

Preferencias de traducción

*** Notificación de Q-flow ***

Ha recibido una notificación o asignación de tarea del Sistema de Q-flow.

Para abrirla haga clic sobre el siguiente vínculo: [Realizar la instrucción de Correspondencia: DIC-GC-2, Remitente: DIVISION GESTION DE CALIDAD \(DIC-GC\). Asunto: Asunto Prueba. Fecha: 01/03/2023.](#)

24. Si realiza la acción de “Solicitar Cierre” el sistema generará un correo electrónico a la “Unidad Generadora” para que proceda con el Cierre del Trámite”.

25. Si realiza la acción de “Finalizar Trámite” se Cierra el Trámite – Fin del Proceso

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Reporte o Formulario	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia

(*) F= Formulario, I= Informe, R=Reglamento, P=Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Correspondencia virtual para optimización uso de papel	Verificación uso de papel impreso (Almacén de papelería)	Div. Administración	Jefe Div. Administración	Semanal
FÓRMULA	$\frac{\text{Total volumen de papel utilizado mes actual}}{\text{Total volumen de papel utilizado mes anterior}} * 100$				
PARÁMETRO	Igual o menor a 50% ACEPTADO Mayor a 50% OBSERVADO				

IV. ANEXOS

ANEXO 1 FLUJOGRAMA

