

GUÍA PRÁCTICA PARA EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN “SIGMA-DOC”.

Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer los lineamientos en el uso y operación del manejo de correspondencia y del sistema de Control de Gestión SIGMA-DOC en Aeropuertos y Servicios Auxiliares.

Ámbito de aplicación

Es aplicable para todos los usuarios del sistema de Control de Gestión SIGMA-DOC en ASA, independientemente del rol que tenga asignado cada usuario (recepción, turnador, atención o asistente). Y será responsabilidad de cada usuario del sistema, el buen uso que se le dé al mismo.

Definición de Políticas

Dentro del documento se consideran:

- Políticas relativas al manejo del Sistema.
- Políticas relativas al manejo de correspondencia dentro del Organismo.

Políticas relativas al manejo del Sistema

Carácter obligatorio del uso del software para la gestión de correspondencia

Cualquier asunto que sea gestionado en ASA, tanto internos como externos, deberán registrarse en el sistema mediante la generación de un asunto electrónico, siempre y cuando el oficio no esté etiquetado como CONFIDENCIAL.

ELABORÓ Comité de Control de Gestión	REVISÓ Gerencia de Sistemas	AUTORIZO Dirección General	FECHA ELABORACIÓN 02/Agosto/2010	PÁGINA 1 de 7
---------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------	-------------------------

GUÍA PRÁCTICA PARA EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN “SIGMA-DOC”.

Asignación de usuarios en el software

Un usuario, solo podrá ser adscrito a un puesto, no podrá tener dos puestos o roles, ni pertenecer a dos áreas al mismo tiempo.

El titular de cada Unidad Administrativa podrá definir el personal que tendrá acceso al sistema, así como su rol o nivel de acceso a la información.

Bajas de usuarios en el software

El titular de cada Unidad Administrativa tiene la responsabilidad de notificar al administrador del sistema del cambio de usuario al puesto vacante, cuando al usuario le sean asignadas diferentes funciones o simplemente ya no labore en el Organismo, con el fin de concluir los asuntos e instrucciones en trámite.

Manejo de contraseña para acceso al software

El usuario tiene 15 oportunidades de ingresar correctamente su ID y contraseña, si falla, se suspenderá su acceso al sistema; en su caso, deberá ponerse en contacto con el administrador del sistemas para solicitar su reactivación.

Tiempo de espera en el software

El tiempo de espera del sistema en estado inactividad de sección será de 30 minutos.

Horarios de trámite del software

Existe un horario de recepción de documentación, para su registro y turnado. Lo anterior con el objeto de establecer claramente los tiempos de atención de los asuntos de las Unidades Administrativas. (Después de cierta hora definida por la Unidad Administrativa, ya no se podrá capturar y turnar el documento, sino hasta el día siguiente, este horario en ASA es de 9:00 a 18:00 horas).

ELABORÓ Comité de Control de Gestión	REVISÓ Gerencia de Sistemas	AUTORIZO Dirección General	FECHA ELABORACIÓN 02/Agosto/2010	PÁGINA 2 de 7
---------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------	-------------------------

GUÍA PRÁCTICA PARA EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN “SIGMA-DOC”.

Captura en el sistema

Captura de un nuevo asunto. Se entiende por:

- Asunto: Título del documento
- Identificador del documento: Número de folio que lleva el documento original (documento físico que llega a la ventanilla).
- Descripción: Resumen del documento.
- Comentarios: Nota adicional.
- Palabra clave: Palabra que identifique el documento para su rápida localización.
- Fecha de Recepción del documento: Día y hora que se recibe el documento físico.
- Fecha del documento: Fecha en que se generó el documento físico, debe ser menor o igual a la fecha de recepción.
- Fecha compromiso: Fecha máxima que se tiene para dar respuesta al asunto. Debe ser mayor o igual a la fecha de recepción.

Características de los archivos a adjuntar en la captura de un asunto

Con el fin de mejorar la velocidad de acceso y consulta del sistema se define las características del archivo adjunto:

- Digitalización del documento en formato PDF Adobe Acrobat, en Blanco y Negro, a una resolución de 200 DPI. Alineación en forma vertical, en caso de documentación horizontal, alinear en vertical a la izquierda. Tamaño máximo de archivo generado 3 MB.
- El nombre de archivo a adjuntar, debe ser el mismo al número de oficio. Por ejemplo: D12_0075_2010.
- Cuando el oficio tenga anexo o documentación complementaria se debe digitalizar o escanear todas las hojas en un solo archivo.

ELABORÓ Comité de Control de Gestión	REVISÓ Gerencia de Sistemas	AUTORIZO Dirección General	FECHA ELABORACIÓN 02/Agosto/2010	PÁGINA 3 de 7
---------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------	-------------------------

GUÍA PRÁCTICA PARA EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN “SIGMA-DOC”.

Manejo del software para facilitar el proceso de entrega-recepción de documentación dentro del Organismo

- El turnador emisor, es responsable de registrar el asunto en el sistema, adjuntar los archivos con la documentación necesaria y deberá anotar en la parte superior del oficio el número de control que asignó el sistema.
- El turnador receptor, verificará la existencia del asunto en el sistema, buscándolo por el folio que genera el mismo sistema. En el caso que el asunto integre archivos adjuntos se procederá a su verificación.
- Si el asunto no está registrado en el sistema o falte la documentación necesaria, se debe de rechazar las instrucciones, indicando el motivo correspondiente:
 - No está registrado el asunto
 - Falta archivo adjunto
 - No corresponde al área

En este caso, el turnador emisor tendrá que reasignar otra instrucción.

Turno a varios destinatarios del Organismo.

Para realizar el turno a varios destinatarios, y no tener que capturarlos uno por uno, se crearon grupos de atención por:

- Coordinación
- Direcciones
- Subdirecciones
- Gerencias
- Gerencias por Coordinación
 - Gerencias CUN (Coordinación de las Unidades de Negocios)
 - Gerencias CUSC (Coordinación de Unidad de Servicios Corporativos)
 - Gerencias CI (Coordinación Institucional)
- Estaciones de CMB
 - Grupos Aeroportuarios (OMA, ASUR, GAP, AICM)
 - Regiones (Norte, Sur, Centro)
 - Red ASA
- Aeropuertos de la Red ASA

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	FECHA ELABORACIÓN	PÁGINA
Comité de Control de Gestión	Gerencia de Sistemas	Dirección General	02/Agosto/2010	4 de 7

GUÍA PRÁCTICA PARA EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN “SIGMA-DOC”.

Respuesta a los turnos emitidos

- La respuesta a los asuntos turnados deberá darse plasmada en porcentaje de avance, de tal forma que el porcentaje informado corresponda con las actividades realizadas; una vez que se reporta el 100% de avance (Terminación del turno), ya no es posible anexar ningún otro archivo, por lo que la inclusión de cualquier archivo que se desee, deberá hacerse previamente a la terminación del turno.
- La respuesta a los asuntos se debe de generar en el mismo asunto, sin la necesidad de generar otro nuevo asunto. Solo aplicaría la generación de otro nuevo asunto cuando se involucre otras acciones, permitiéndose para este caso, la liga para relacionar asuntos (en alcance de), por lo anterior, no está permitido relacionar asuntos con (en respuesta o en referencia), ya que esto provocaría que varios asuntos no se les diera el seguimiento y con ello no se terminen los asuntos.
- Los turnos o instrucciones informativas no tienen un peso porcentual, sin embargo, requieren ser concluidas al 100%, con el fin de clasificar como terminados.
- Los asuntos relacionados con eventos o para agendar alguna reunión, como es el caso de convocatorias a distintos comités y consejos, debe generar todas sus instrucciones como informativas, para facilitar el cierre del mismo.
- Para realizar el cierre de un asunto, todos sus turnos ejecutorios deberán estar terminados al 100%, y se deberá describir una razón o justificación del cierre; previo al cierre del asunto, se deberán adjuntar todos los documentos que se consideren necesarios, ya que una vez terminados un asunto, no se puede realizar ninguna otra acción. Por lo anterior, al responder un asunto o instrucción deberá de indicar, en su caso, el número de oficio de fecha y remitente, por ejemplo: Se atendió con oficio D/100/2010 del 12 de julio de 2010 emitido por el Titular del Área.
- Al criterio del turnador emisor, se podrá realizar cierre del asunto, aun cuando todas sus instrucciones no se encuentren con estatus de terminadas al 100%, considerando la fecha de vencimiento del asunto.

ELABORÓ Comité de Control de Gestión	REVISÓ Gerencia de Sistemas	AUTORIZO Dirección General	FECHA ELABORACIÓN 02/Agosto/2010	PÁGINA 5 de 7
---------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------	-------------------------

GUÍA PRÁCTICA PARA EL REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN “SIGMA-DOC”.

Indicadores del estado de los asuntos

Los Indicadores de estado de los asuntos e instrucciones determinan si estos se encuentran en tiempo de atención o están próximos a vencer, contemplando el intervalo de tiempo comprendido entre la fecha de recepción y la fecha de compromiso de atención; estos indicadores están representados como semáforos:

- Verde.- Asuntos o instrucciones que no han llegado a la fecha de compromiso establecida.
- Amarillo.- Asuntos o instrucciones del que ha transcurrido entre el 70% y el 99% del tiempo definido para su atención y que su porcentaje de avance es menor al porcentaje de tiempo transcurrido.
- Rojo.- Asunto o instrucciones que ha superado la fecha compromiso de atención, se define como vencido o fuera de tiempo.

Sistema de Control de Gestión y Outlook

Las notificaciones por correo electrónico, se realizaran solamente cuando los asuntos sean clasificados con prioridad “URGENTE”, siempre y cuando la funcionalidad de recibir notificaciones este habilitada para el usuario. Las notificaciones que realiza el sistema por rol son las siguientes:

- Turnador
 - Nuevo asunto
 - Turnar instrucciones
 - Respuesta de cambio de fecha
- Atención
 - Recibir instrucción
 - Responder instrucción
 - Delegar o Reasignar instrucción
 - Habilitar instrucción
 - Solicitud de cambio de fecha

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO	FECHA ELABORACIÓN	PÁGINA
Comité de Control de Gestión	Gerencia de Sistemas	Dirección General	02/Agosto/2010	6 de 7

Políticas relativas al manejo de Correspondencia

Entrega-recepción de oficios entre las áreas internas del Organismo

- Cualquier asunto que sea gestionado en ASA, tanto internos como externos, deberán incluir en la parte superior derecha el número asignado por el sistema de control de gestión. Siempre y cuando el oficio no esté etiquetado como CONFIDENCIAL.
- Se recibe el documento original, verificando que cuente con número de control de gestión y se sella de recibido en el acuse correspondiente.
- No se reciben documentos “c.c.p”, solo se sella de recibido en el acuse correspondiente, verificando que cuente con número de control de gestión, evitando con esta medida el uso de papel.

Tiempos para la entrega del documento original

- En el caso de documentos originales, el plazo de entrega del documento original, considera un plazo no mayor a un día.
- En el caso de documentos “c.c.p.”, se considera que el sello de recibido en el acuse debe solicitarse, en un plazo no mayor a dos días posteriores a la emisión del documento.

Depuración de asuntos pendientes por área

- Mensualmente cada Unidad Administrativa tendrá la responsabilidad de supervisar sus asuntos e instrucciones con el objeto de dar seguimiento para realizar la depuración de los asuntos e instrucciones pendientes del área, así como los que se tengan con las demás áreas.

Vigencia de los lineamientos

Los presentes Lineamientos Internos entraran en vigor a partir de la fecha en que lo determine favorablemente el COMERI, dejando sin efecto aquellas disposiciones que contravengan a lo establecido en éstos.

ELABORÓ Comité de Control de Gestión	REVISÓ Gerencia de Sistemas	AUTORIZO Dirección General	FECHA ELABORACIÓN 02/Agosto/2010	PÁGINA 7 de 7
---------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------------------	-------------------------