Versión 1.0
Octubre de 2026

LEXTRIB

WORKSPACE

MANUAL DE USUARIO

Gestión documental y trámites

Redacción de documentos oficiales, anexos, firma electrónica, envío, derivación, respuesta, seguimiento, archivo y atención de trámites en el Balcón de Servicios

LEXTRIB · lextrib.com

Atienda, firme y archive en línea

Contenido

1 **Introducción**
Este manual explica, paso a paso y con imágenes reales del sistema, cómo trabajar con la gestión documental de…

2 **La Bandeja**
La Bandeja es su lugar de trabajo: ahí llega todo lo que tiene que atender

3 **Redactar un documento oficial**
En este capítulo se elabora, paso a paso, un memorando con copia, un anexo y firma electrónica

4 **Recibir y revisar un documento**
Cuando le envían un documento, llega a su bandeja en Recibidos (o en Copias si va con copia) y el sistema le a…

5 **Derivar y reenviar un documento**
Derivar significa enviar un documento que usted recibió a otra persona para que lo atienda, con una instrucció…

6 **Responder y dar por atendido**
Un documento que requiere respuesta se cierra de dos formas: respondiéndolo con otro documento firmado, o con …

7 **Seguimiento de plazos**
La carpeta Seguimiento controla los documentos que esperan respuesta.

8 **Las carpetas de la bandeja**
Además de Recibidos y Seguimiento, la bandeja organiza sus documentos en estas carpetas.

9 **El Archivo institucional**
El Archivo guarda los expedientes de la institución según su cuadro de clasificación y sus plazos de conservac…

10 **Mi unidad y documentos de oficina**
Mi unidad es el espacio de archivos de cada funcionario, con carpetas de su departamento y de la institución

11 **Gestión de trámites**
Un trámite (servicio) es una solicitud de un ciudadano o de otra unidad que sigue un flujo de trabajo definido…

12 **Trabajo en equipo en un trámite**
Cuando un trámite necesita a varias personas, se reparte el trabajo con tareas, comentarios y redireccionamien…

13 **Buenas prácticas y preguntas frecuentes**

1 Introducción

Este manual explica, paso a paso y con imágenes reales del sistema, cómo trabajar con la **gestión documental** del Balcón de Servicios LEXTRIB: redactar documentos oficiales, adjuntar anexos, firmarlos electrónicamente, enviarlos, derivarlos, responderlos, darles seguimiento y archivarlos en su expediente. También explica cómo se atiende un **trámite** desde la ventanilla hasta su finalización.

¿A quién está dirigido?

A los funcionarios que elaboran, reciben o atienden documentos y trámites: secretarías, jefaturas, técnicos y autoridades. No se necesitan conocimientos técnicos: basta con saber usar un navegador de internet.

Sobre las imágenes

Las pantallas se tomaron en la institución de capacitación ("Organización Demo"), con personas y datos ficticios. En su institución verá su propio logo, colores, unidades y funcionarios. El **recuadro rojo** en cada imagen señala dónde hacer clic o qué mirar.

El ciclo de vida de un documento

1. Borrador
Se redacta y se guarda. Solo lo ve su autor.

2. Emitido y firmado
Recibe su número oficial y la firma electrónica.

3. Recibido
Llega a la bandeja de los destinatarios y de las copias.

4. En atención
Se deriva, se comenta, se le asignan tareas.

5. Atendido
Se responde o se marca como atendido.

6. Archivado
Queda en su expediente, con su ruta y bitácora.

Término	Qué significa
Documento oficial	Oficio, memorando, informe, circular, acta, providencia o resolución que emite la institución con número oficial y firma electrónica.
Borrador	Documento en preparación. Se puede modificar o descartar; todavía no tiene número definitivo ni firma.
Emitir	Asignar el número oficial, firmar y enviar el documento a sus destinatarios.
Destinatario (Para)	Persona, cargo o unidad a quien va dirigido el documento y que debe atenderlo.

Término	Qué significa
Copia (CC) y copia oculta (CCO)	Personas que reciben el documento para su conocimiento. La copia oculta no la ven los demás.
Anexo	Archivo que acompaña al documento: PDF, imágenes u Office.
Derivar	Enviar un documento recibido a otra persona para su atención, con una instrucción.
A cargo	Persona que tiene el documento o trámite pendiente de atención en este momento.
Seguimiento	Control de los documentos que requieren respuesta, con su plazo.
Expediente	Carpeta oficial que reúne todos los documentos de un mismo asunto, en orden y con su historia.
Ruta y bitácora	Registro automático de por dónde pasó el documento, quién lo vio, derivó, firmó o comentó, y cuándo.

2 La Bandeja

La **Bandeja** es su lugar de trabajo: ahí llega todo lo que tiene que atender. Se abre desde el menú de la izquierda, en **Bandeja**.

2.1 La Bandeja

Al entrar ve la lista de lo que tiene pendiente: documentos recibidos, trámites y tareas. Cada fila muestra el número, el asunto, quién lo envió, la fecha de recepción y su estado.

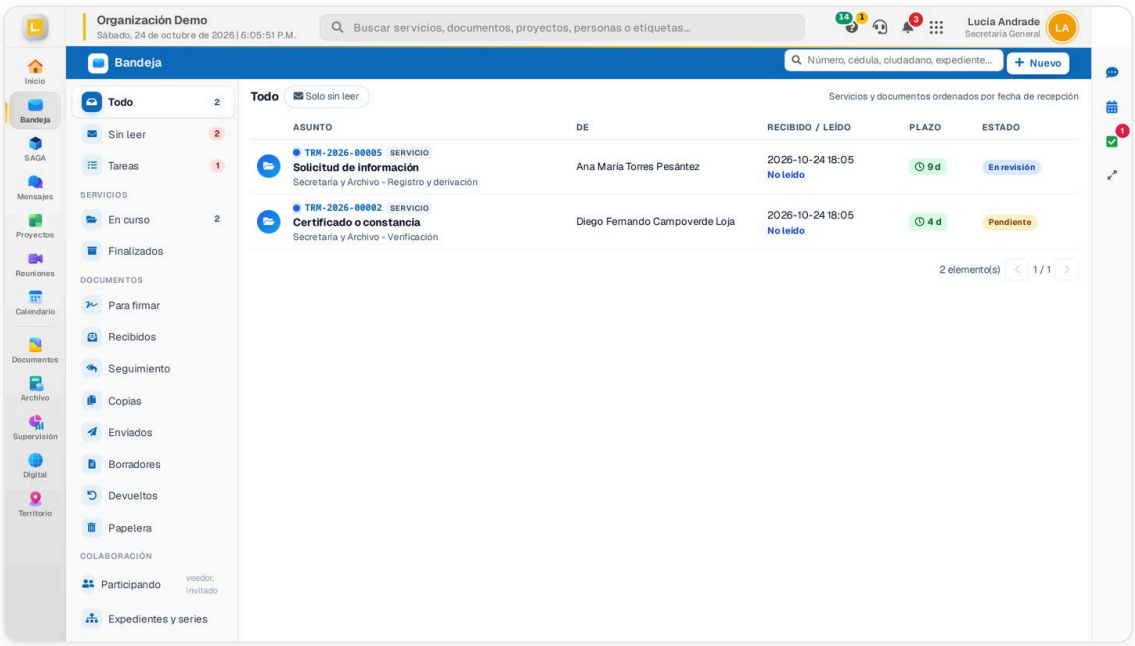


Figura 1. La Bandeja

2.2 Las carpetas

A la izquierda están las carpetas, agrupadas en **Servicios** (trámites), **Documentos** y **Colaboración**. El número junto a cada carpeta indica cuántos elementos tiene.

- **Para firmar**: documentos que esperan su firma.
- **Recibidos**: documentos dirigidos a usted.
- **Seguimiento**: documentos que esperan respuesta.
- **Copias**: documentos que recibió para su conocimiento.
- **Enviados**, **Borradores**, **Devueltos** y **Papelera**: se explican en el capítulo 8.

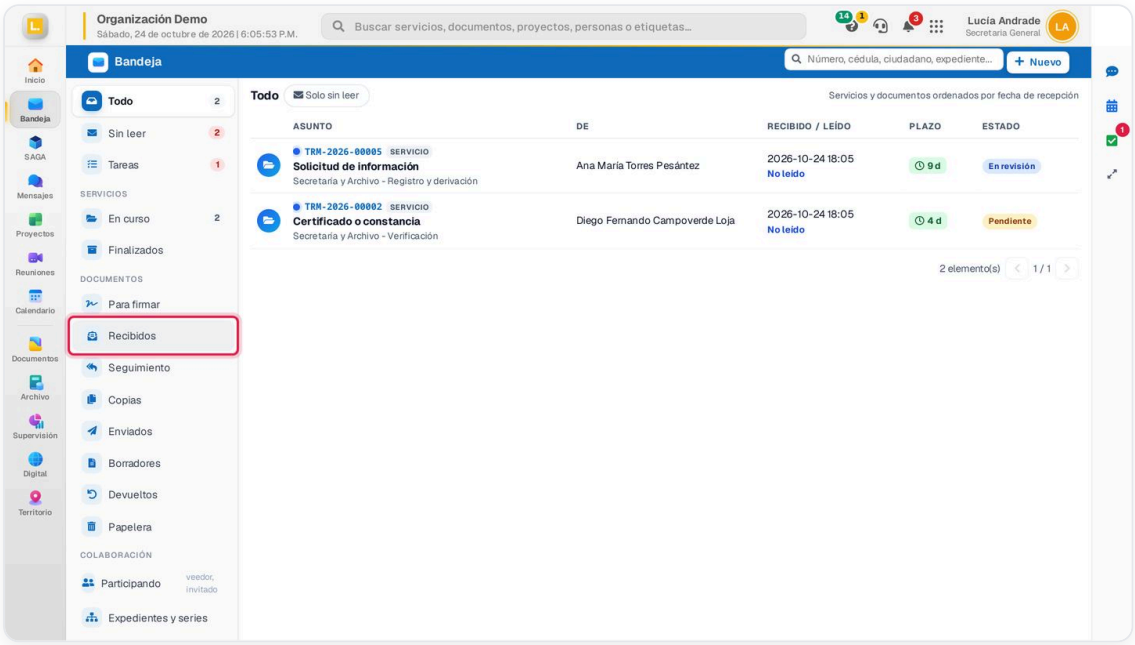


Figura 2. Las carpetas

2.3 Filtros y búsqueda

Con **Solo sin leer** ve únicamente lo nuevo. Con el buscador de la parte superior encuentra un documento o trámite por su número, la cédula o el nombre de la persona, o el expediente.

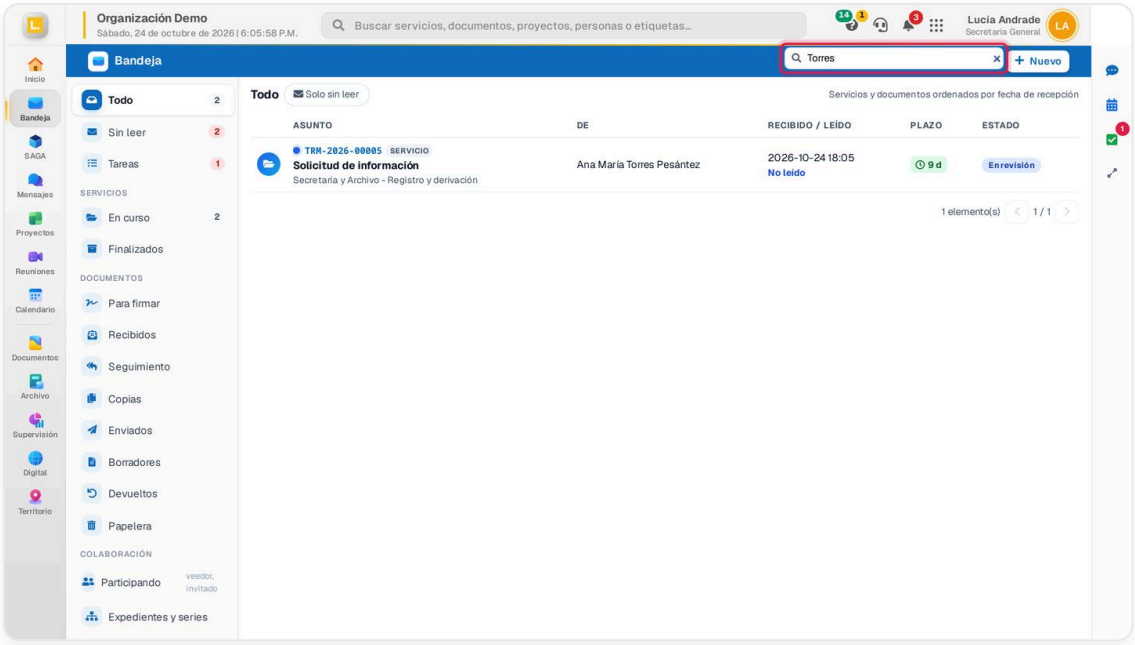


Figura 3. Filtros y búsqueda

2.4 El detalle

Al hacer clic en un elemento se abre su detalle a la derecha, con sus datos, archivos y las acciones que puede realizar.

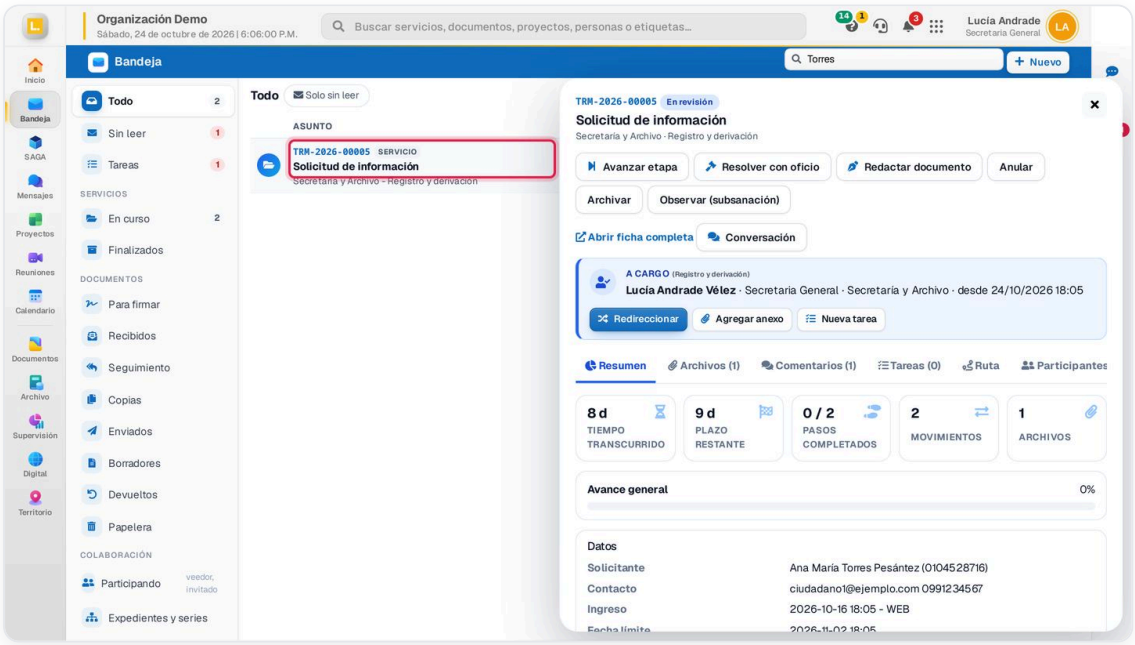


Figura 4. El detalle

3 Redactar un documento oficial

En este capítulo se elabora, paso a paso, un memorando con copia, un anexo y firma electrónica. El mismo procedimiento sirve para oficios, informes técnicos, circulares, actas, providencias y resoluciones.

3.1 Abrir Redactar documento

En el menú de la izquierda pulse **Documentos** y luego **Redactar documento**. Se abre el editor con el formato oficial de su institución: logo, encabezado, número provisional, fecha, destinatario y asunto.

- El número aparece como **provisional**: el definitivo se asigna al emitir.
- La barra superior tiene **Guardar**, **Vista previa** y **Emitir y firmar**.

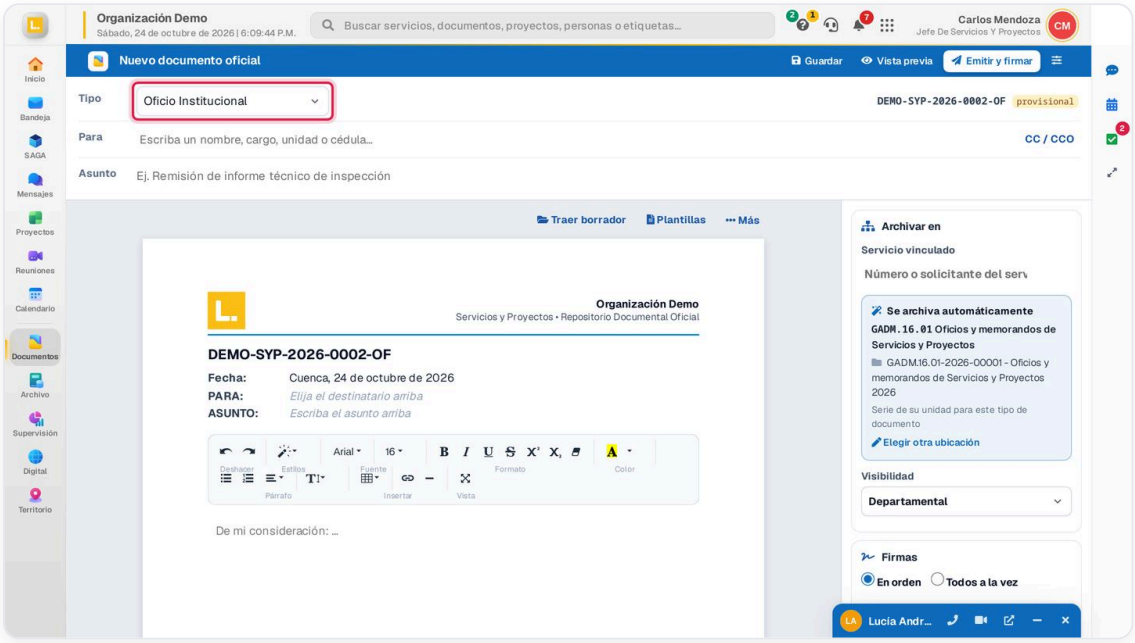


Figura 5. Abrir Redactar documento

3.2 Elegir el tipo de documento

En **Tipo** elija el tipo documental: Oficio Institucional, Memorando Interno, Acta de Entrega / Inspección, Circular General, Informe Técnico, Providencia Administrativa o Resolución Administrativa. El número y la serie de archivo cambian según el tipo.

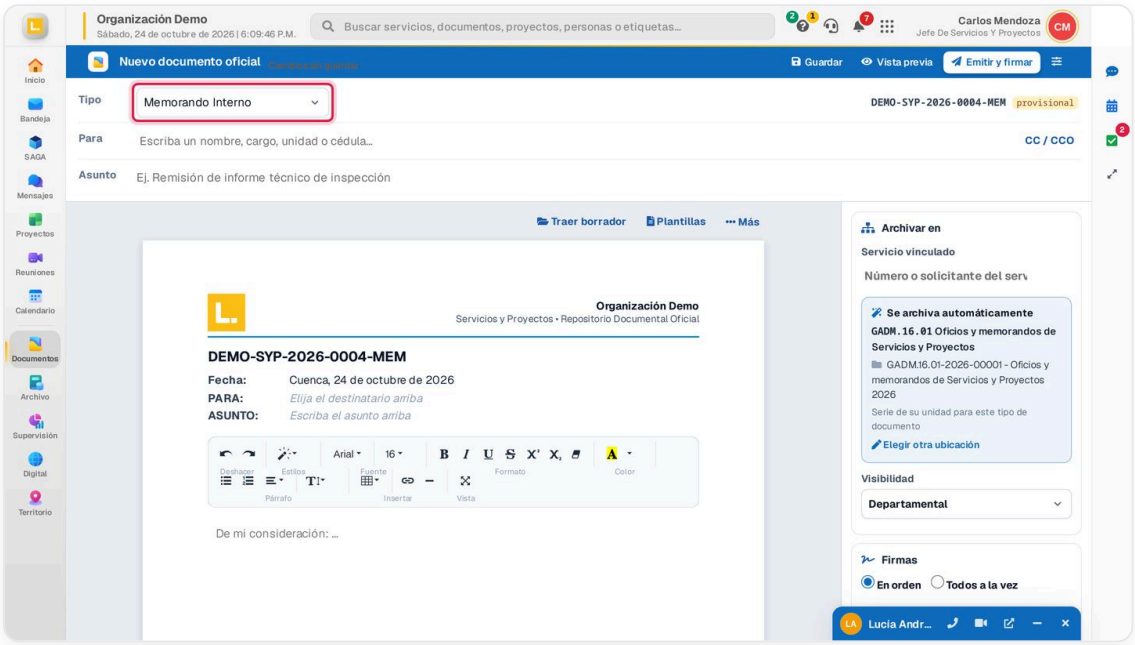


Figura 6. Elegir el tipo de documento

3.3 Escribir el destinatario

En **Para** escriba el nombre, el cargo, la unidad o la cédula del destinatario. El sistema muestra las coincidencias mientras escribe.

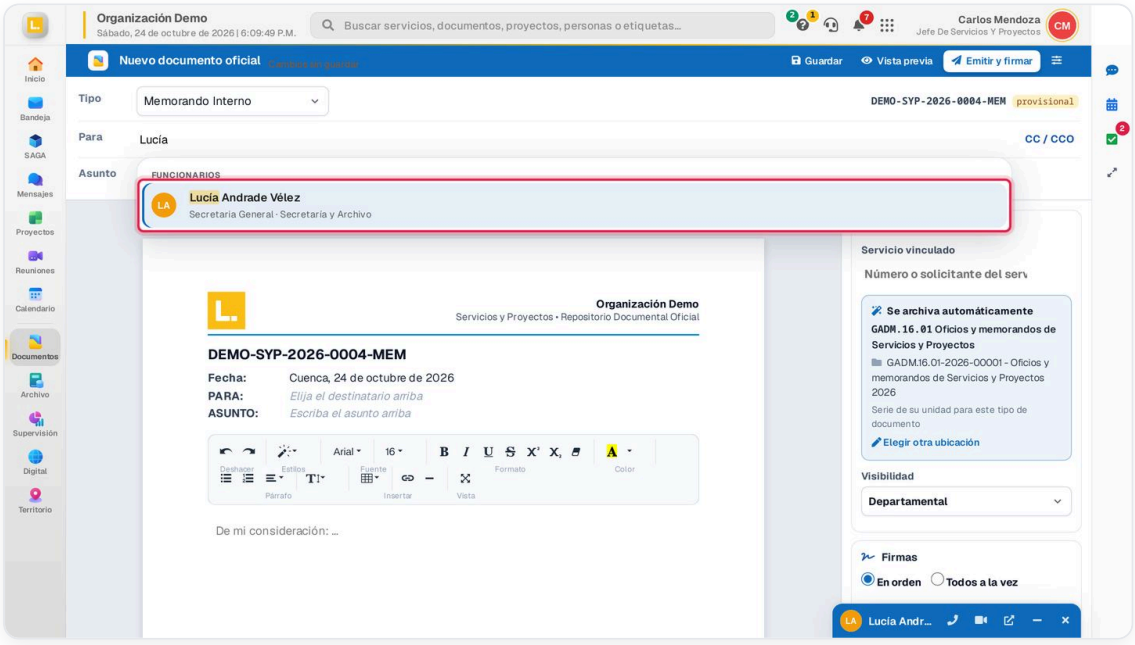


Figura 7. Escribir el destinatario

3.4 Elegirlo de la lista

Haga clic en la persona de la lista. Queda agregada como una etiqueta; puede agregar varios destinatarios repitiendo el paso, o quitar uno con la ×.

- El encabezado del documento se completa solo con el nombre y el cargo del destinatario.

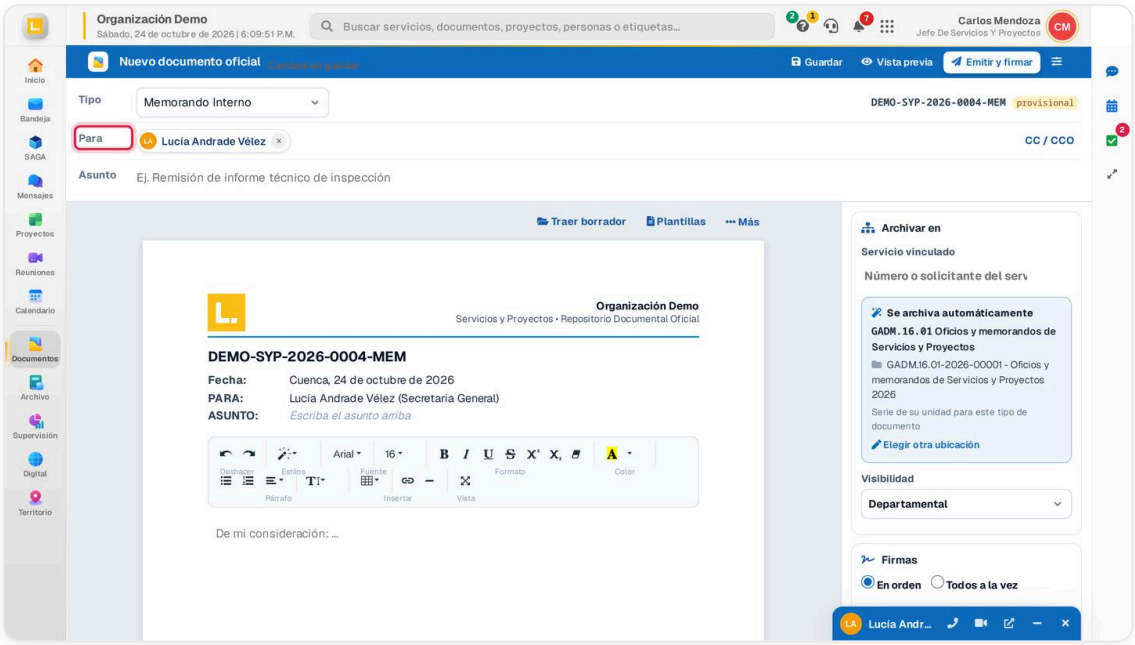


Figura 8. Elegirlo de la lista

3.5 Agregar copias

Pulse **CC / CCO** para mostrar los campos de copia. En **CC** agregue a quienes deben conocer el documento, y en **CCO** a quienes deben recibirlo sin que los demás lo vean.

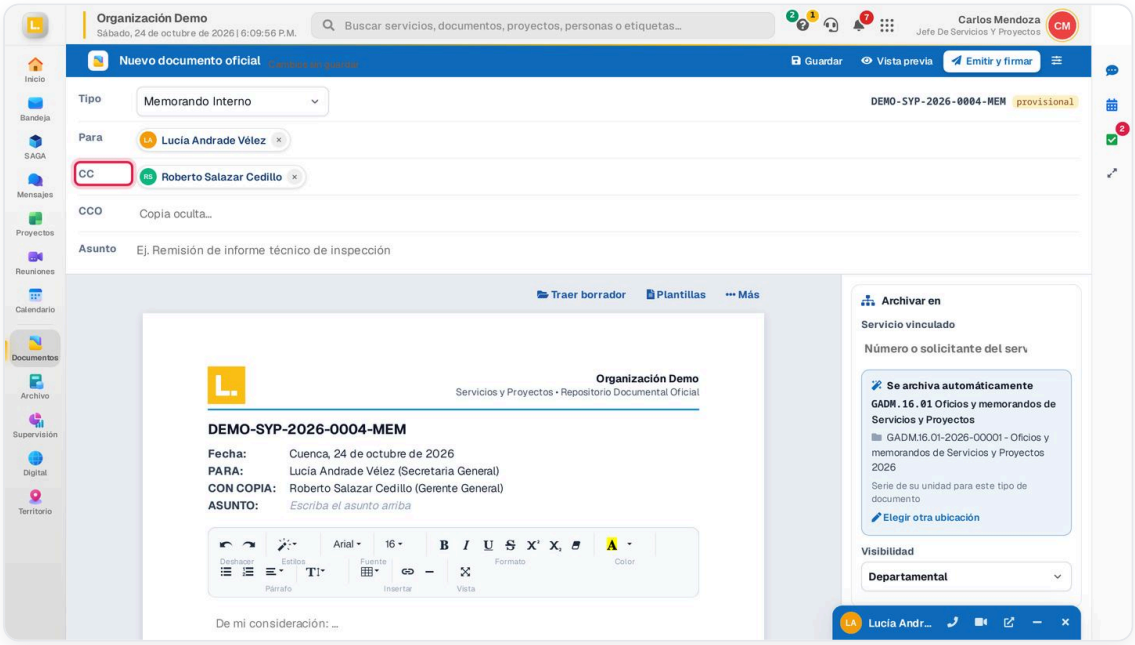


Figura 9. Agregar copias

3.6 Escribir el asunto

Escriba en **Asunto** un resumen breve y claro del documento. El asunto es lo que verán los destinatarios en su bandeja y lo que sirve después para buscarlo.

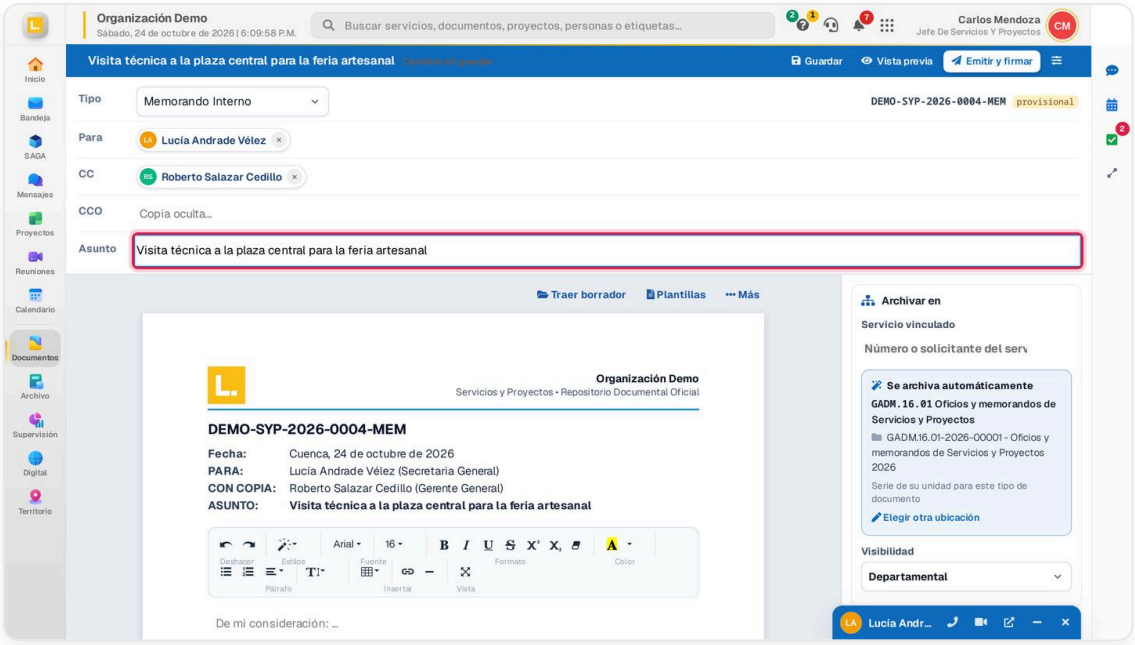


Figura 10. Escribir el asunto

3.7 Usar una plantilla (opcional)

Con **Plantillas** puede partir de un texto ya preparado. Elija una y pulse **Usar**: se completan los datos del funcionario y, si el documento está vinculado a un trámite, los del ciudadano.

- Para crear su propia plantilla, redacte el texto y use **Más > Guardar como plantilla**.

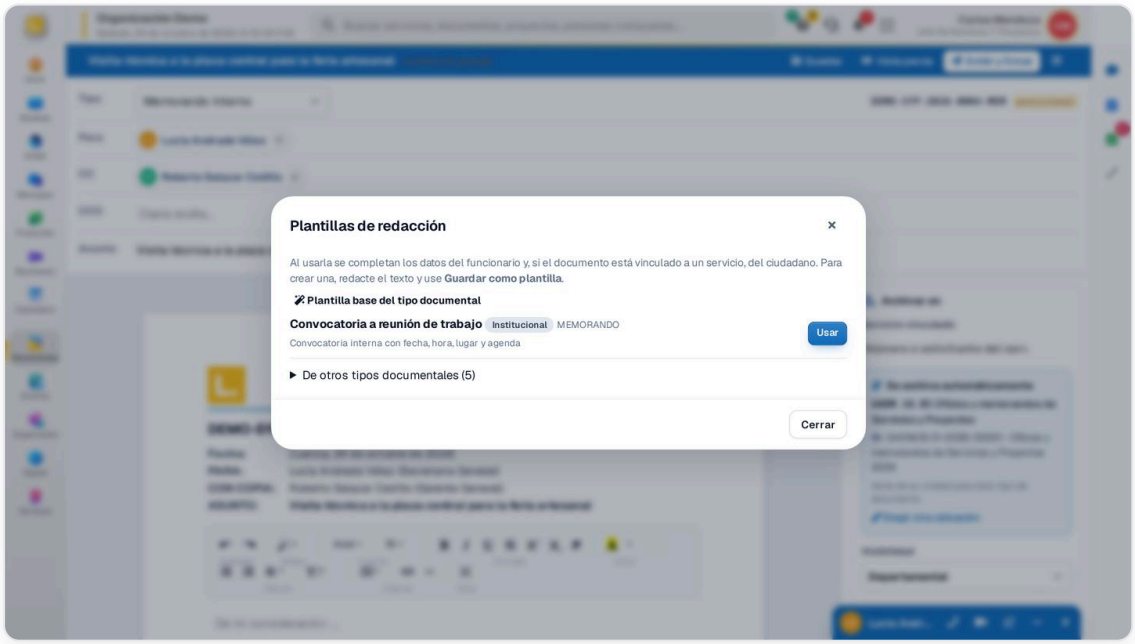


Figura 11. Usar una plantilla (opcional)

3.8 Más opciones

El enlace **Más** ofrece tres opciones adicionales.

- **Importar un Word**: trae el contenido de un archivo .docx al editor.
- **Guardar como plantilla**: guarda el texto actual para reutilizarlo.
- **Enviar un PDF ya firmado**: registra y envía un documento que ya fue firmado fuera del sistema.

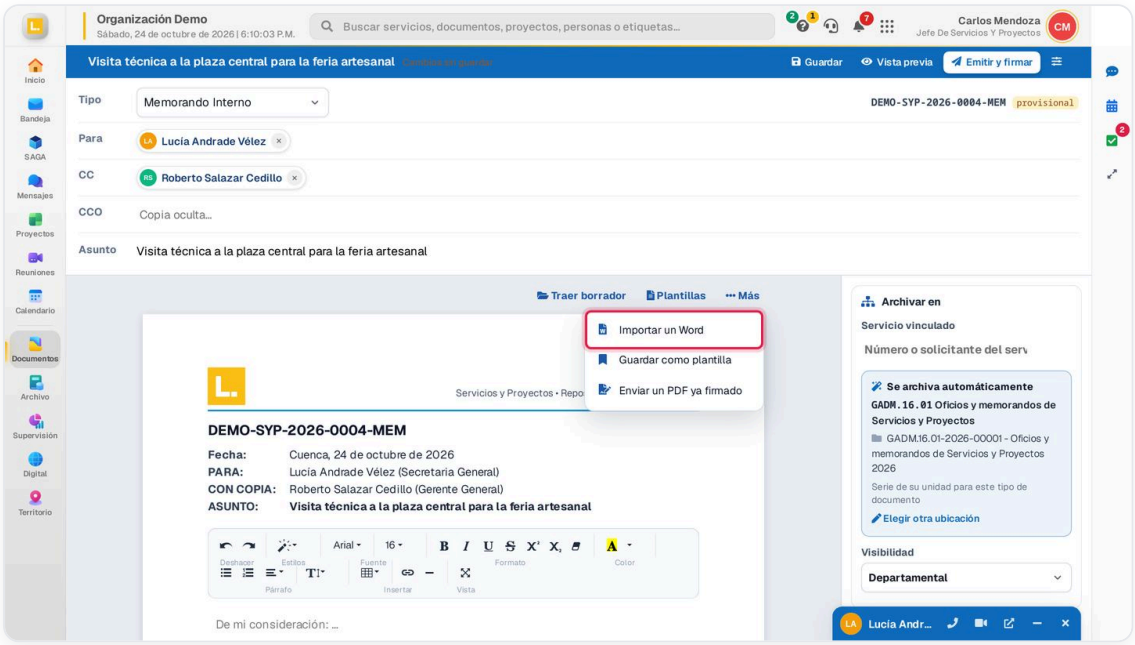


Figura 12. Más opciones

3.9 Redactar el contenido

Escriba el cuerpo del documento en el área de texto, como en un procesador de textos. La barra de herramientas permite deshacer, cambiar estilos, fuente y tamaño, negrita, cursiva, subrayado, listas, alineación, tablas, enlaces y color.

- A la derecha del editor se configuran **Archivar en**, **Visibilidad** y **Firmas** (ver el paso 12).

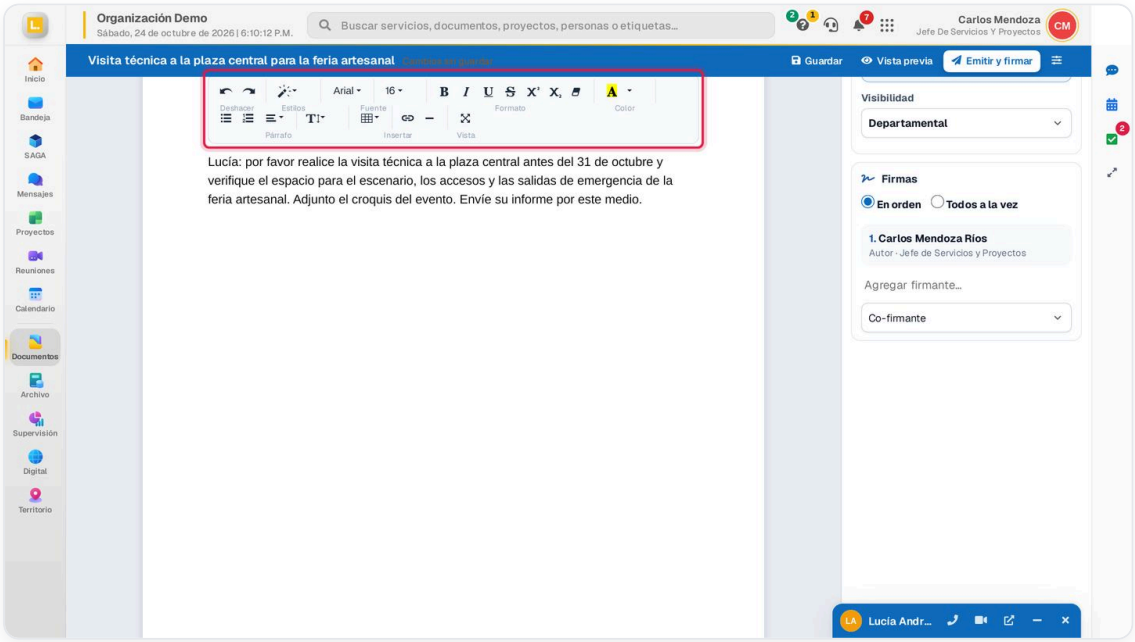


Figura 13. Redactar el contenido

3.10 Adjuntar anexos

Al final del documento está la sección **Anexos**. Pulse **Subir archivo** para adjuntar un archivo de su equipo, o **Del repositorio** para elegir uno que ya esté en Mi unidad o en el archivo. Cada anexo aparece en la lista y se puede quitar con la **×**.

- Se admiten PDF, imágenes y archivos de Office.
- Los anexos quedan listados al pie del documento firmado.

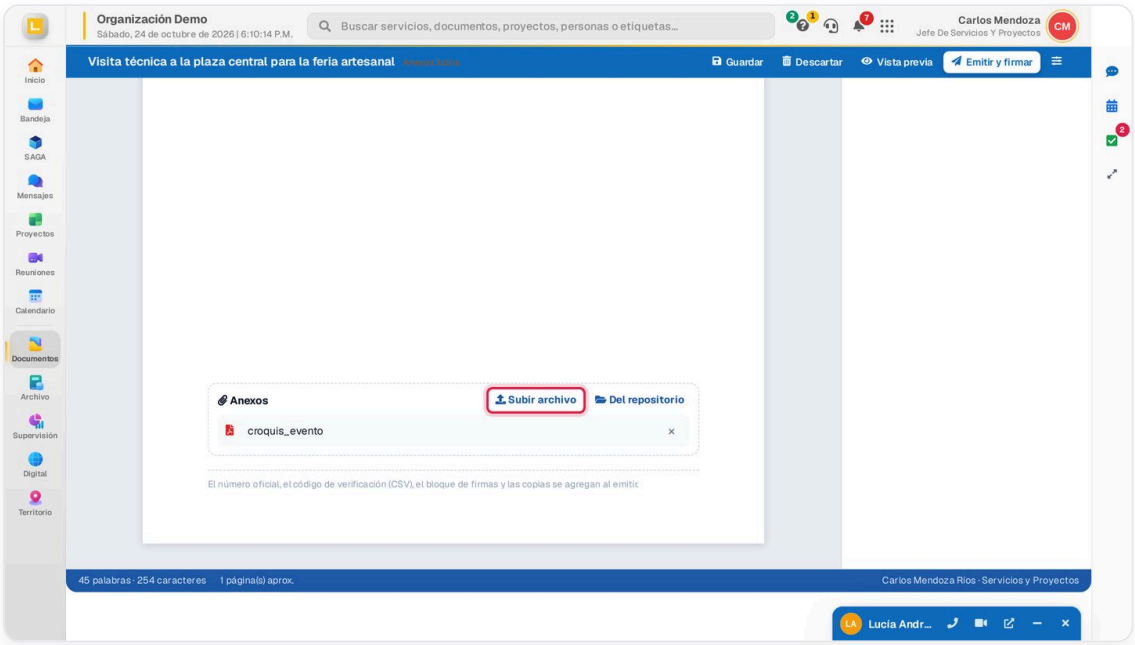


Figura 14. Adjuntar anexos

3.11 Guardar el borrador

Pulse **Guardar** en cualquier momento. Aparece el aviso **Borrador guardado** y el documento queda en su carpeta **Borradores**, para continuar después.

- Mientras sea borrador, solo usted lo ve y puede modificarlo o descartarlo.

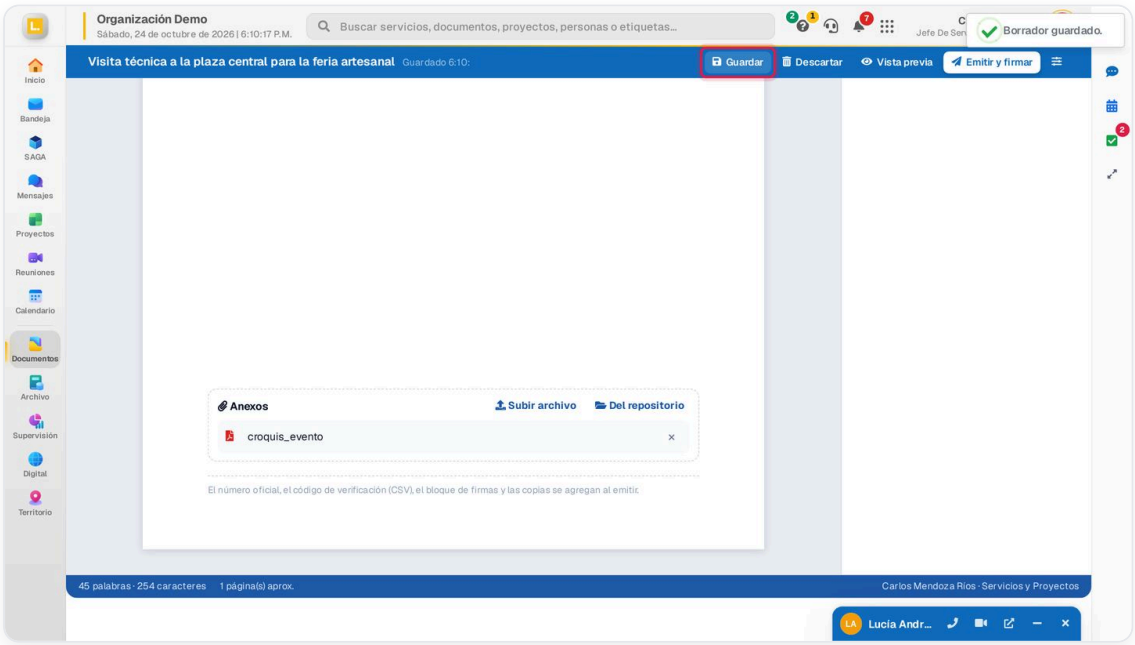


Figura 15. Guardar el borrador

3.12 Archivar en, visibilidad y firmantes

En el panel derecho del editor:

- **Archivar en**: el sistema propone automáticamente la serie y el expediente de su unidad según el tipo de documento. Con **Elegir otra ubicación** puede cambiarlo. Si el documento corresponde a un trámite, escríbalo en **Servicio vinculado**.
- **Visibilidad**: Departamental, Institucional, Privado (autor y destinatarios) o Público ciudadano (LOTAIP).
- **Firmas**: usted firma como autor. Con **Agregar firmante** suma otras personas como Co-firmante, Revisor técnico o Autorizador final, y elige si firman **En orden** o **Todos a la vez**.

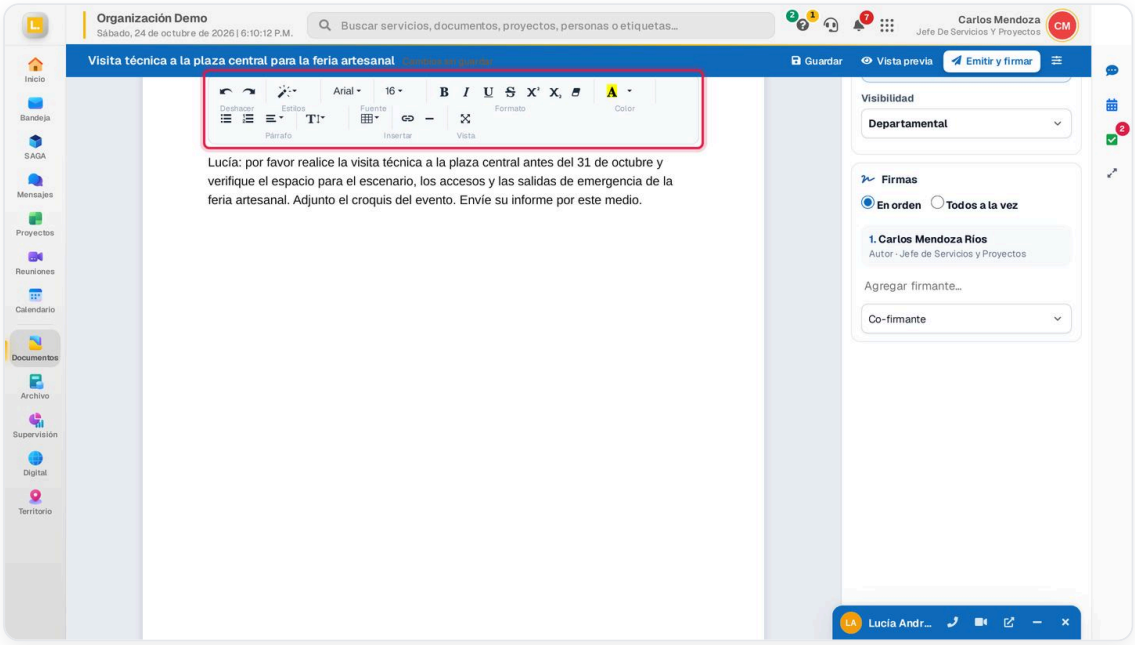


Figura 16. Archivar en, visibilidad y firmantes

3.13 Revisar con Vista previa

Pulse **Vista previa** para ver el documento exactamente como quedará en PDF, con la marca **(PROVISIONAL)** hasta que se emita. Revise datos, redacción y anexos antes de emitir.

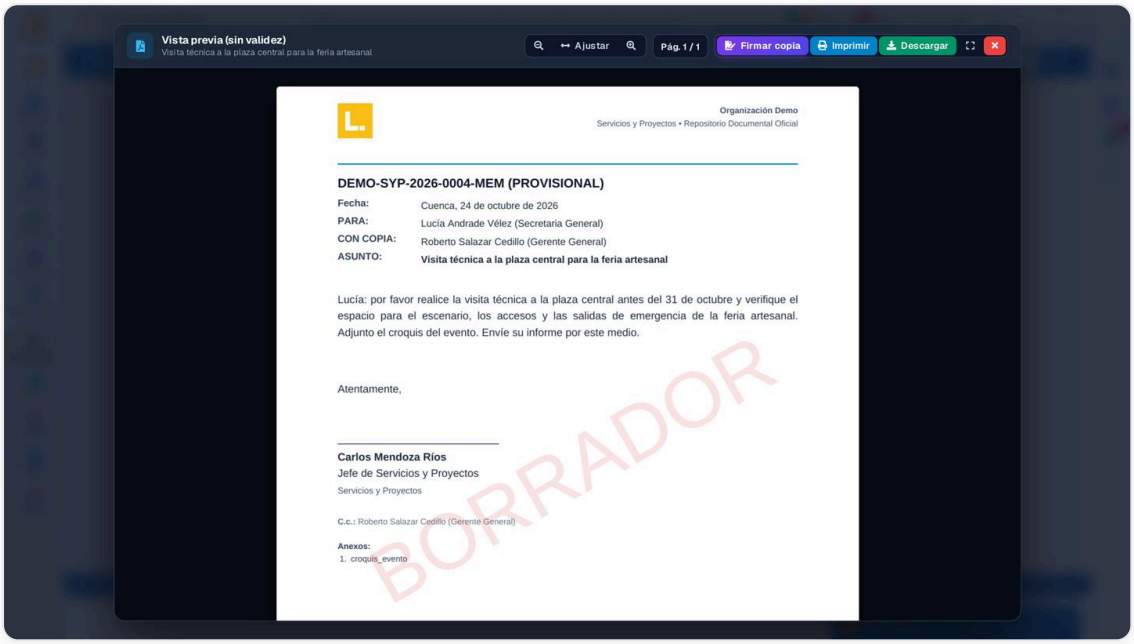


Figura 17. Revisar con Vista previa

3.14 Emitir: ¿requiere respuesta?

Pulse **Emitir y firmar**. El sistema pregunta si el documento requiere respuesta o resolución:

- **Sí, espera respuesta**: elija el plazo (por ejemplo, 5 días hábiles). El documento entra en su carpeta **Seguimiento** hasta que lo respondan o lo marquen como atendido.
- **No, es informativo**: se envía solo para conocimiento.
- Pulse **Emitir**: se asigna el número oficial definitivo.

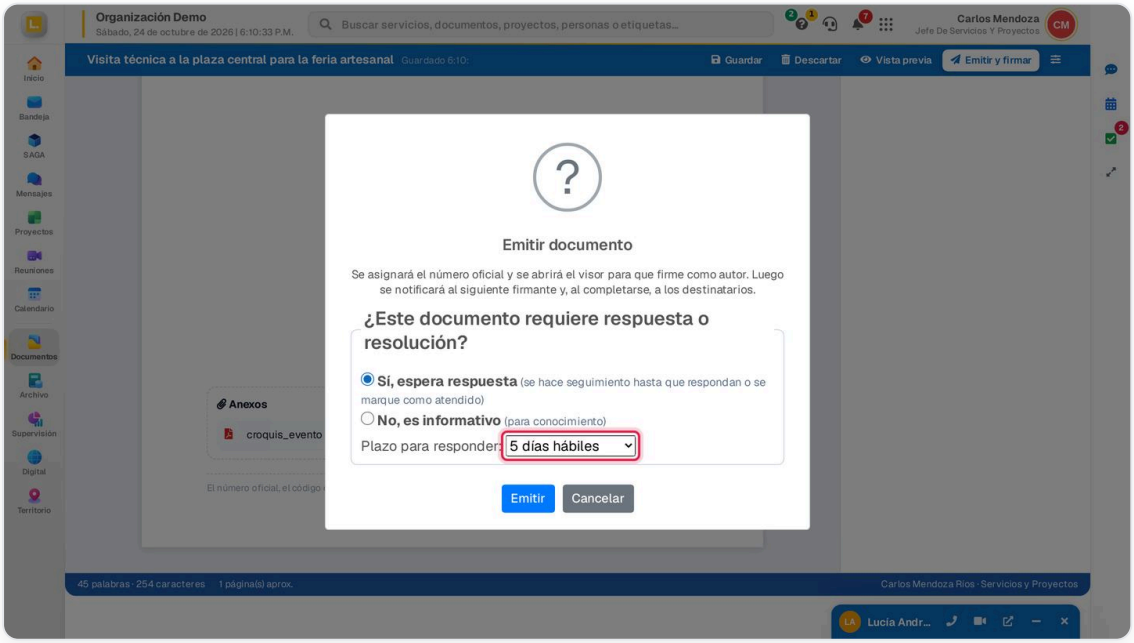


Figura 18. Emitir: ¿requiere respuesta?

3.15 Firmar electrónicamente

Se abre el panel **Circuito de firmas** junto al documento. Si su certificado no está guardado en su perfil, elija el archivo de su firma electrónica (.p12 o .pfx), escriba su contraseña y pulse **Firmar**.

- La contraseña del certificado no se guarda en el sistema.
- Puede elegir en qué lugar de la página se estampa la firma.

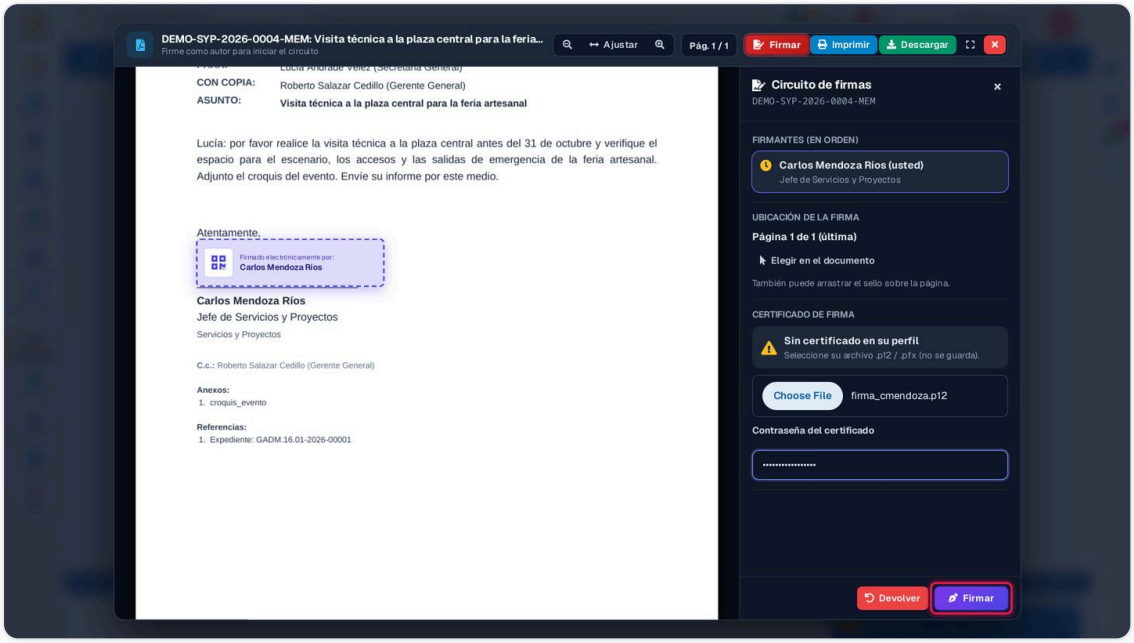


Figura 19. Firmar electrónicamente

3.16 Documento firmado y enviado

Al terminar aparece **Documento firmado**: el circuito de firmas se completó y el documento fue emitido y notificado a sus destinatarios. El PDF lleva el código QR de verificación de la firma.

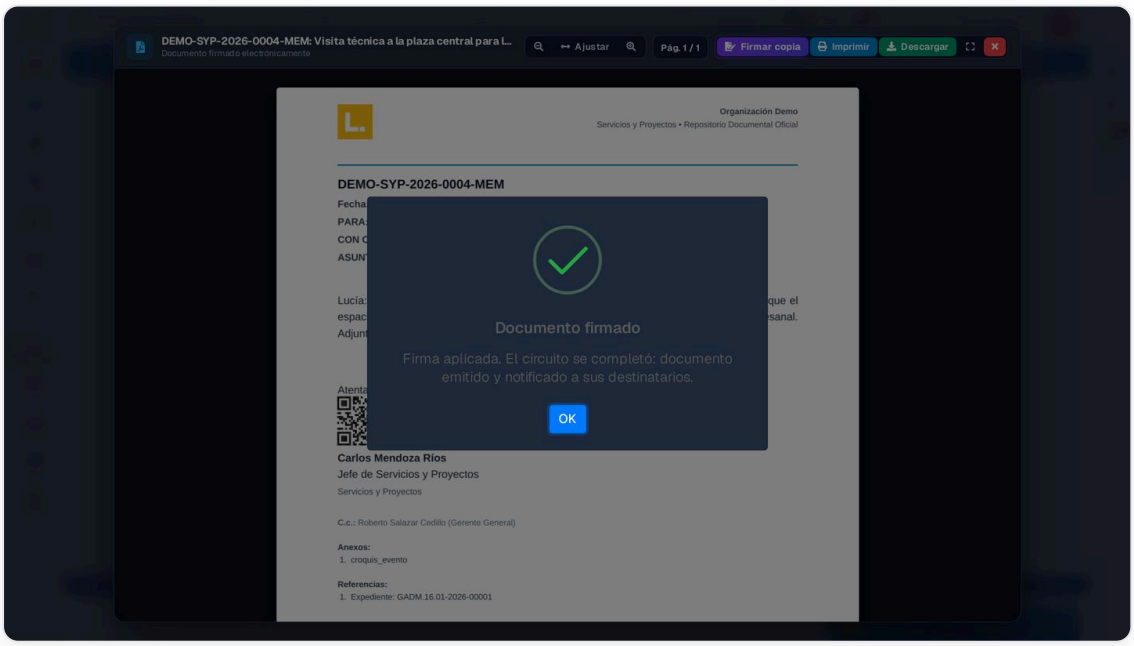


Figura 20. Documento firmado y enviado

Ejemplo completo con respuesta requerida. En las páginas siguientes se muestra el mismo proceso con un oficio dirigido al Gerente General, que requiere respuesta en cinco días hábiles.

3.17 Oficio: tipo, destinatario y asunto

El jefe de Servicios y Proyectos elige Oficio Institucional, el destinatario y el asunto.

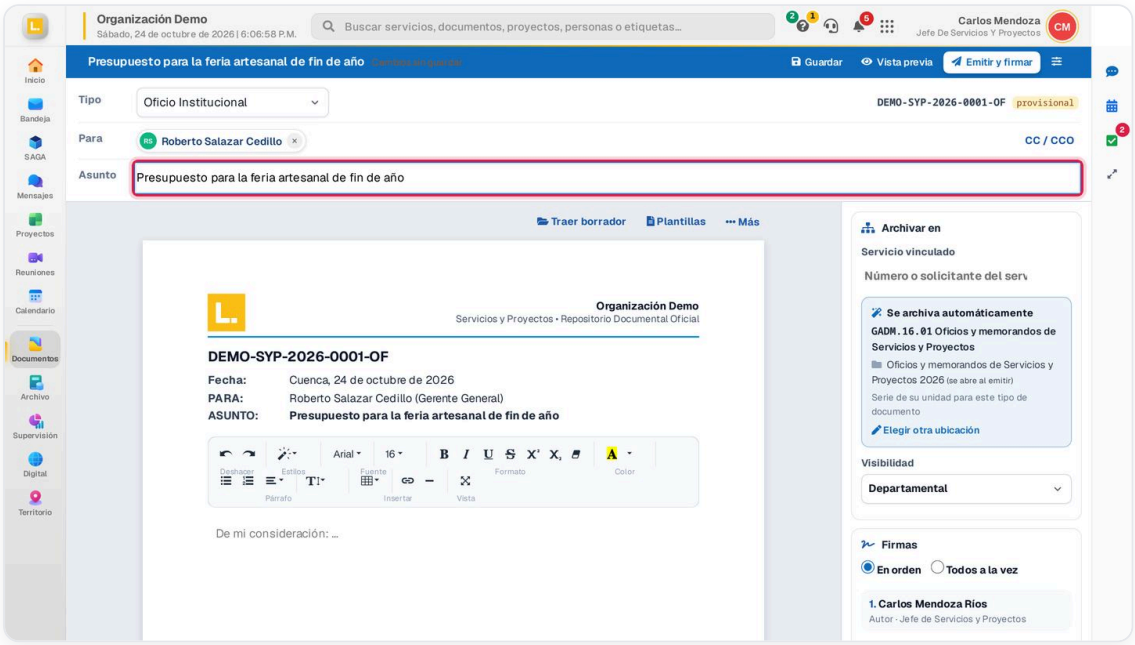


Figura 21. Oficio: tipo, destinatario y asunto

3.18 Oficio: emitir con respuesta requerida

Al emitir indica que espera respuesta en 5 días hábiles.

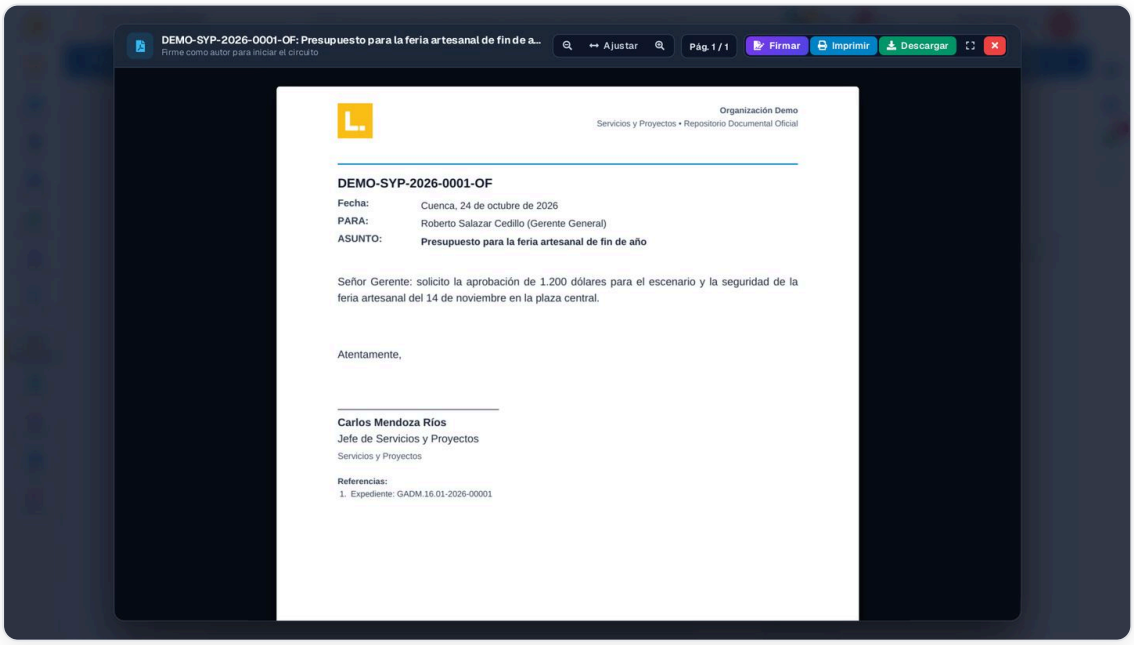


Figura 22. Oficio: emitir con respuesta requerida

3.19 Oficio: firmado

Firma con su certificado y el oficio llega al gerente.

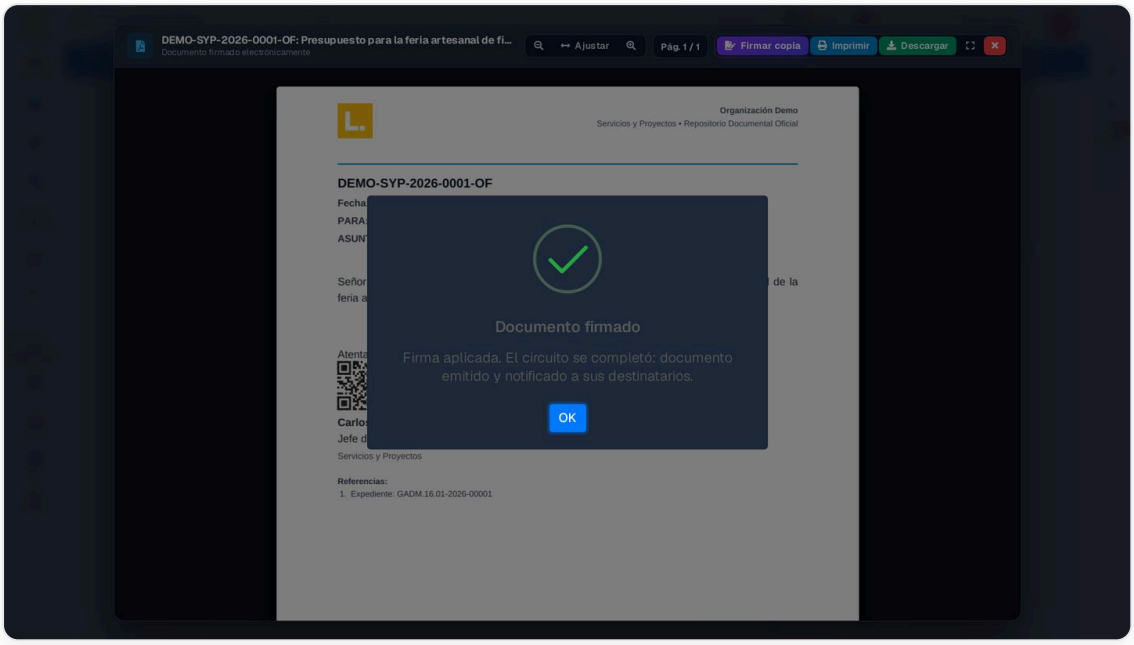


Figura 23. Oficio: firmado

4 Recibir y revisar un documento

Cuando le envían un documento, llega a su bandeja en **Recibidos** (o en **Copias** si va con copia) y el sistema le avisa con una notificación.

4.1 Recibidos

Abra **Bandeja > Recibidos**. Los documentos nuevos aparecen resaltados.

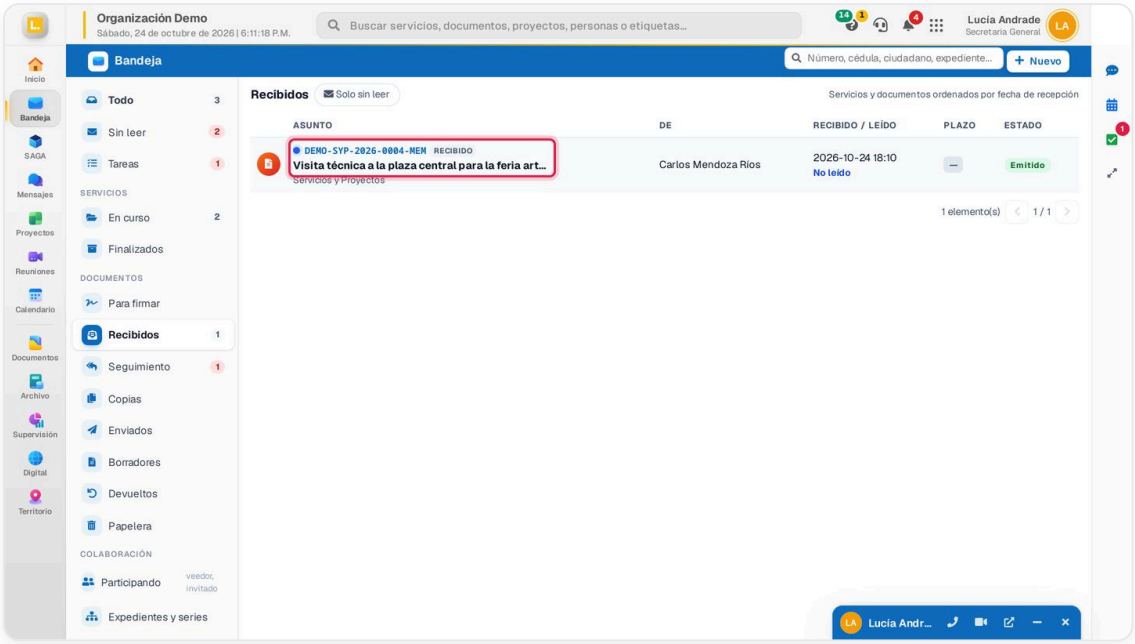


Figura 24. Recibidos

4.2 Abrir el documento

Haga clic en el documento. A la derecha ve su número, estado, asunto, la unidad y el autor, y las acciones disponibles.

- **Ver documento**: abre el PDF firmado.
- **Responder**: redacta la respuesta (capítulo 6).
- **Derivar**: lo envía a otra persona para su atención (capítulo 5).
- **Ficha completa**: abre toda la información del documento en otra pestaña.
- **Conversación**: abre un chat con las personas que participan en el documento.
- Si el documento requiere respuesta, una franja amarilla indica el plazo y el botón **Marcar como atendido**.
- El recuadro **A cargo** muestra quién lo tiene pendiente, con **Redireccionar**, **Agregar anexo** y **Nueva tarea**.

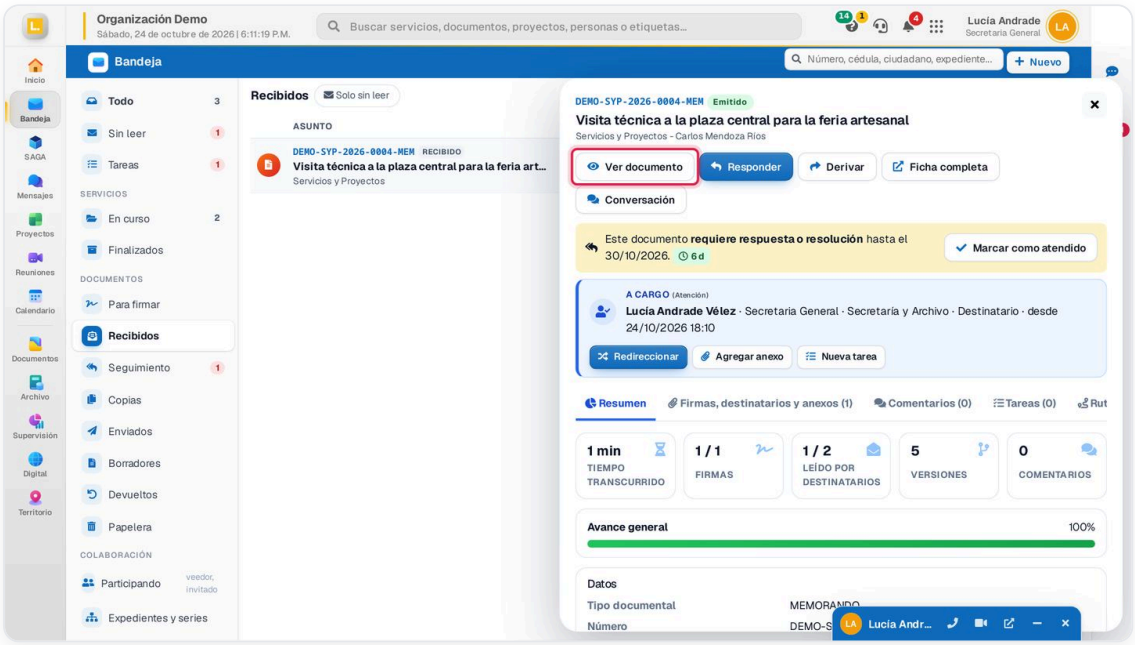


Figura 25. Abrir el documento

4.3 Ver, imprimir y descargar

Con **Ver documento** se abre el visor. Desde ahí puede acercar o alejar, **Imprimir**, **Descargar** el PDF o **Firmar copia**. Se cierra con la **×** roja.

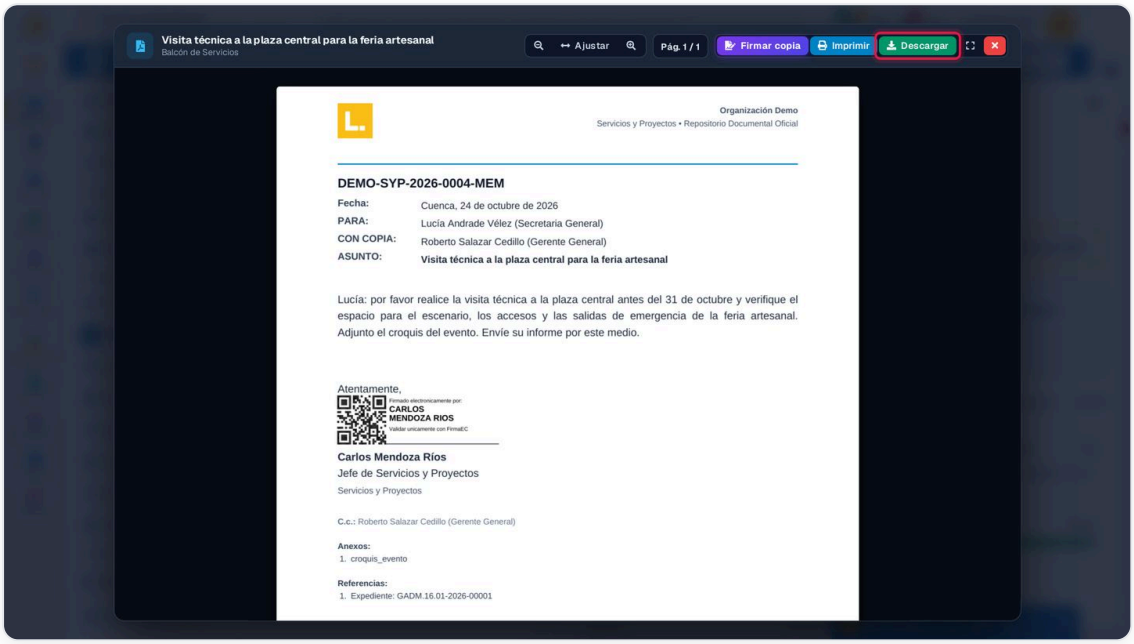


Figura 26. Ver, imprimir y descargar

4.4 Firmas, destinatarios y anexos

La pestaña **Firmas, destinatarios y anexos** muestra quién firmó y cuándo, a quién se envió, si ya lo leyó, y la lista de anexos para abrirlos o descargarlos.

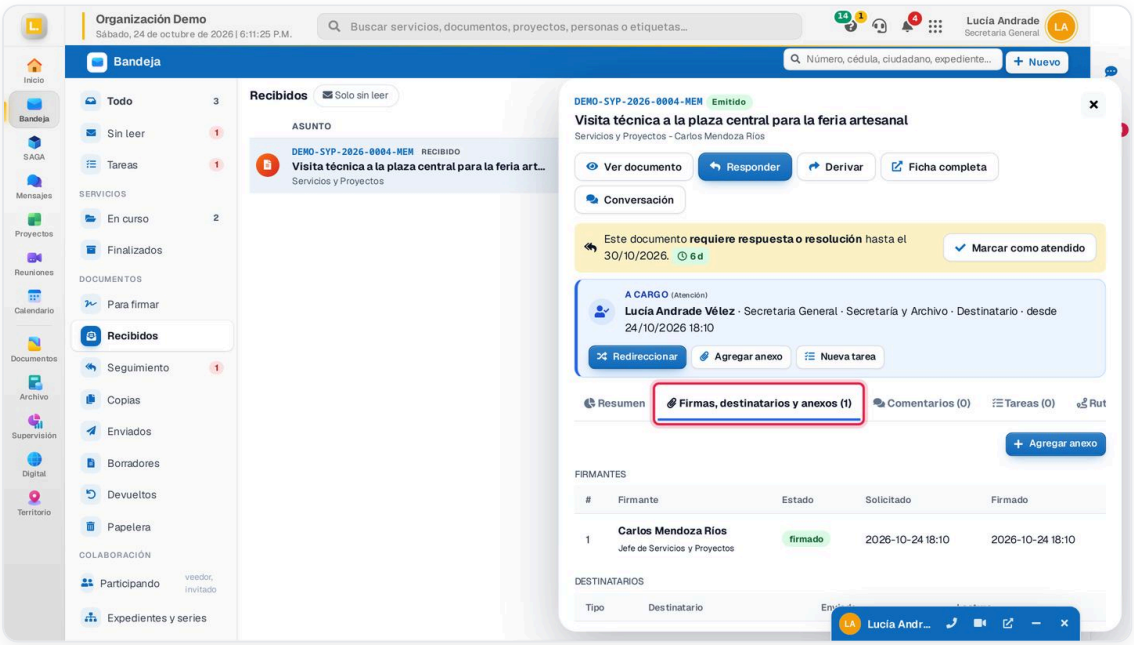


Figura 27. Firmas, destinatarios y anexos

4.5 Agregar un anexo

Con **Agregar anexo** puede sumar un archivo al documento ya emitido (por ejemplo, fotografías o un informe). Elija el archivo, escriba una descripción y pulse **Agregar**.

- El documento firmado no cambia: el anexo se agrega a su lista, con su autor y fecha.

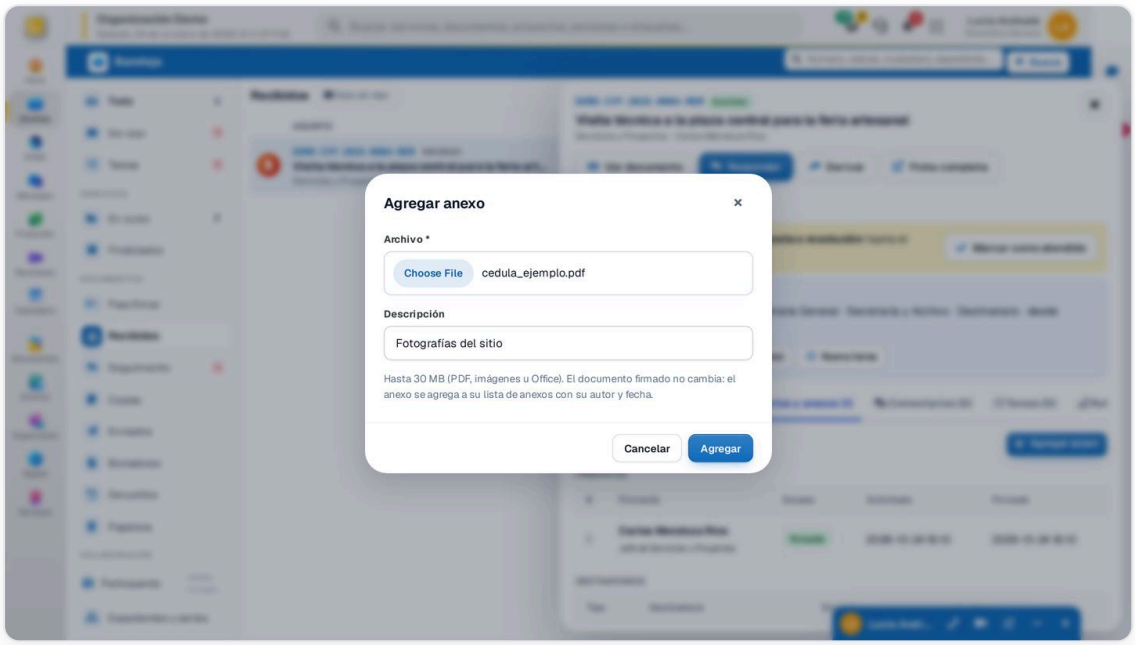


Figura 28. Agregar un anexo

4.6 Crear una tarea

Con **Nueva tarea** pide a alguien de su unidad un trabajo relacionado con el documento: título, descripción, responsables, prioridad, fecha de inicio y fecha límite. La tarea queda vinculada al documento y aparece en la carpeta **Tareas** del responsable.

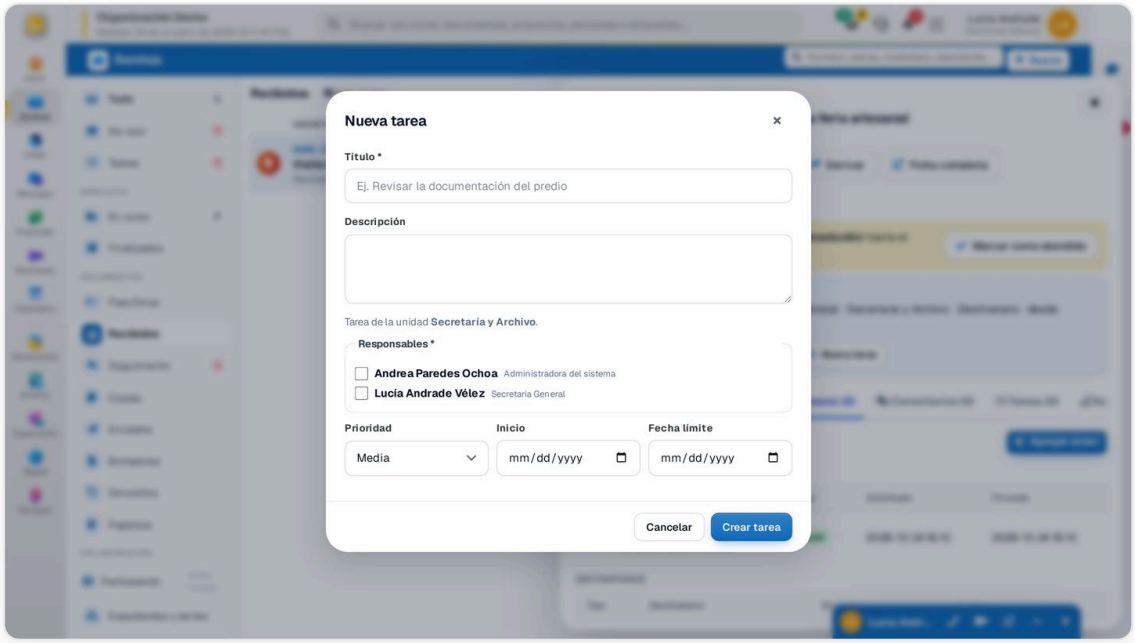


Figura 29. Crear una tarea

5 Derivar y reenviar un documento

Derivar significa enviar un documento que usted recibió a otra persona para que lo atienda, con una instrucción. Todo queda registrado en la hoja de ruta.

5.1 Abrir Derivar

En el documento pulse **Derivar**. Complete:

- **Para**: escriba y elija de la lista a la persona, cargo o dependencia.
- **Acción**: **Para su atención** (la otra persona lo atiende), **Reasignar** (pasa a su cargo) o **Devolver** (regresa a quien se lo envió).
- **Instrucción**: qué debe hacer, por ejemplo "Revisar e informar en 3 días".
- Pulse **Derivar**.

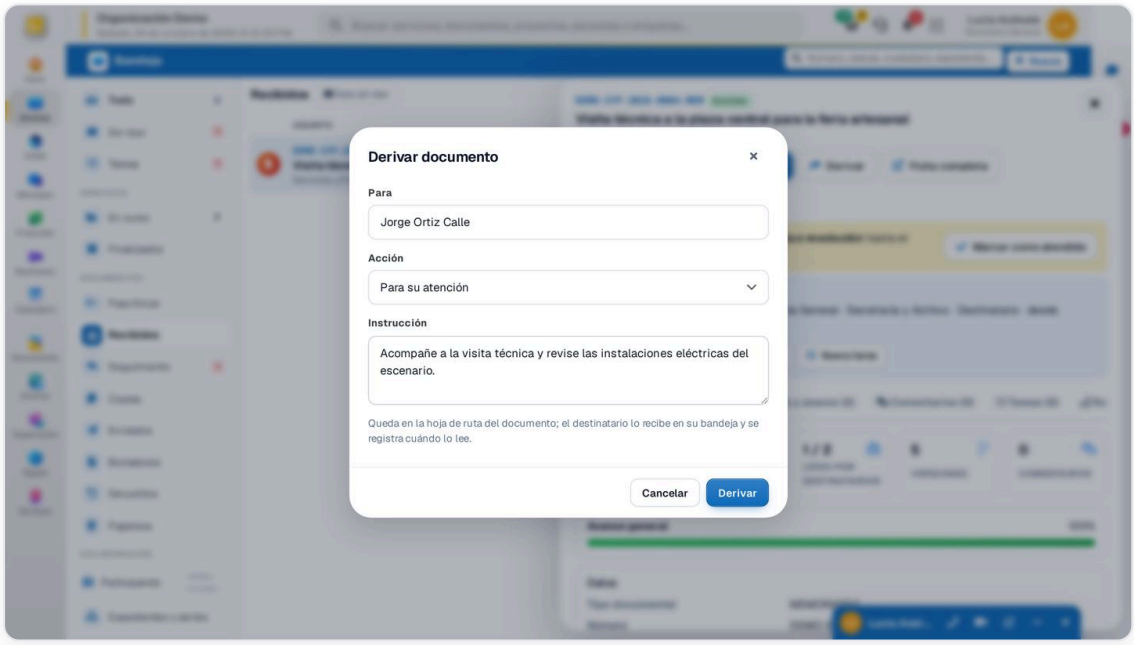


Figura 30. Abrir Derivar

5.2 Documento derivado: la ruta

El recuadro **A cargo** ahora muestra a la nueva persona, marcada como **Derivado**. En la pestaña **Ruta** se ve el recorrido completo, con el tiempo de cada paso.

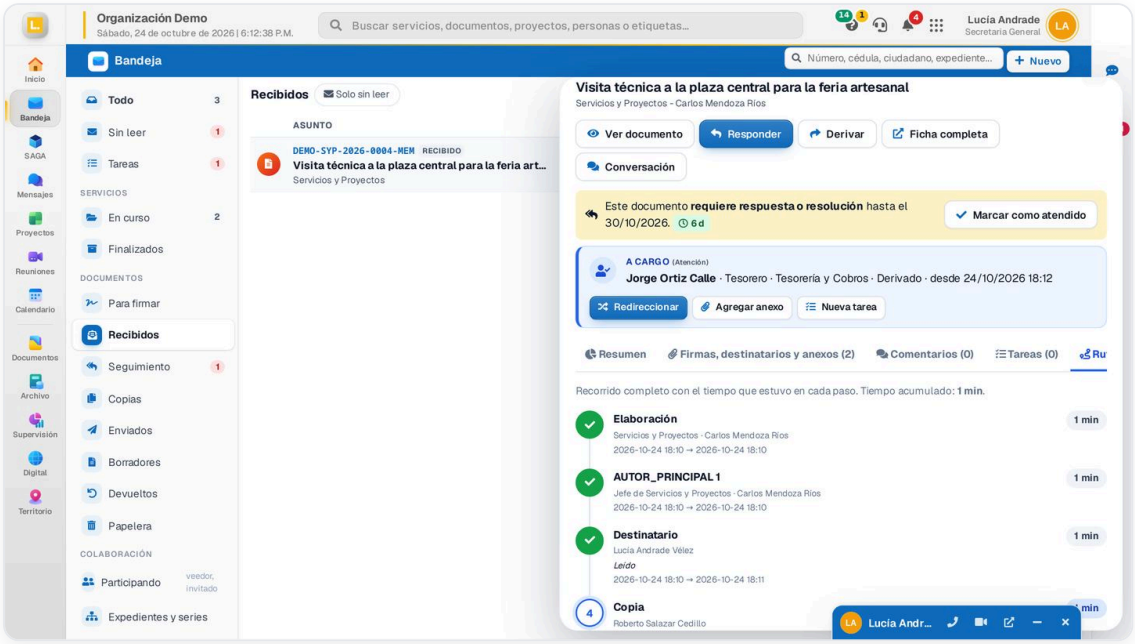


Figura 31. Documento derivado: la ruta

5.3 Bitácora

La pestaña **Bitácora** registra cada acción con su fecha, hora y autor: derivaciones con su instrucción, anexos agregados, lecturas, firmas y cambios.

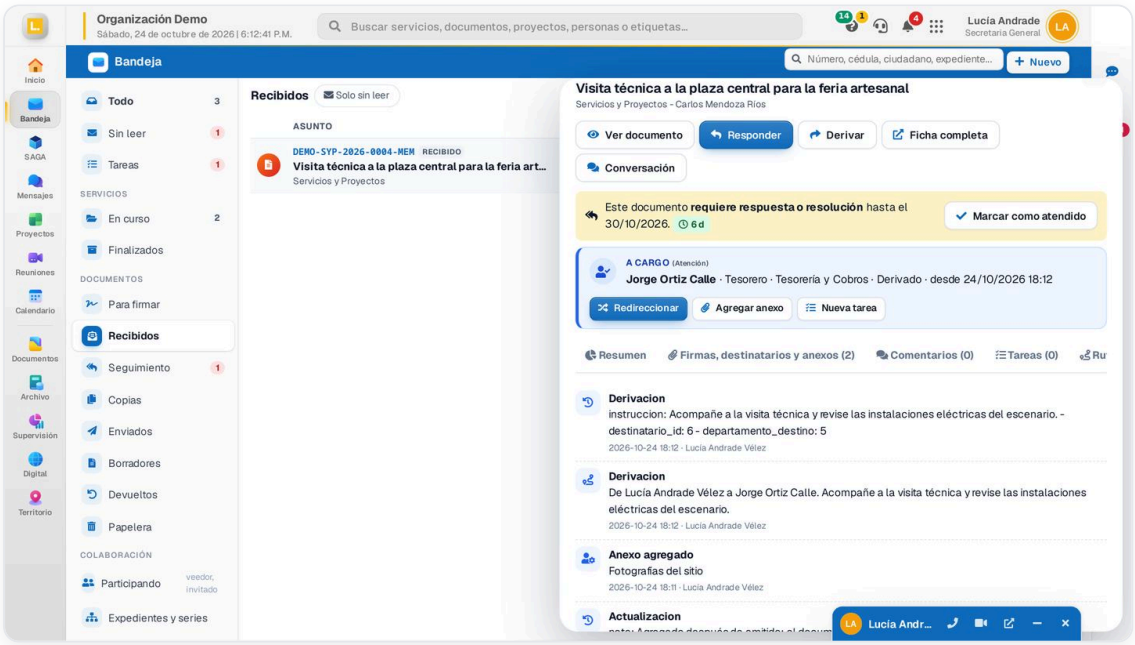


Figura 32. Bitácora

5.4 Comentarios

En la pestaña **Comentarios** cualquier participante puede dejar observaciones. Los demás las ven y quedan en el historial del documento.

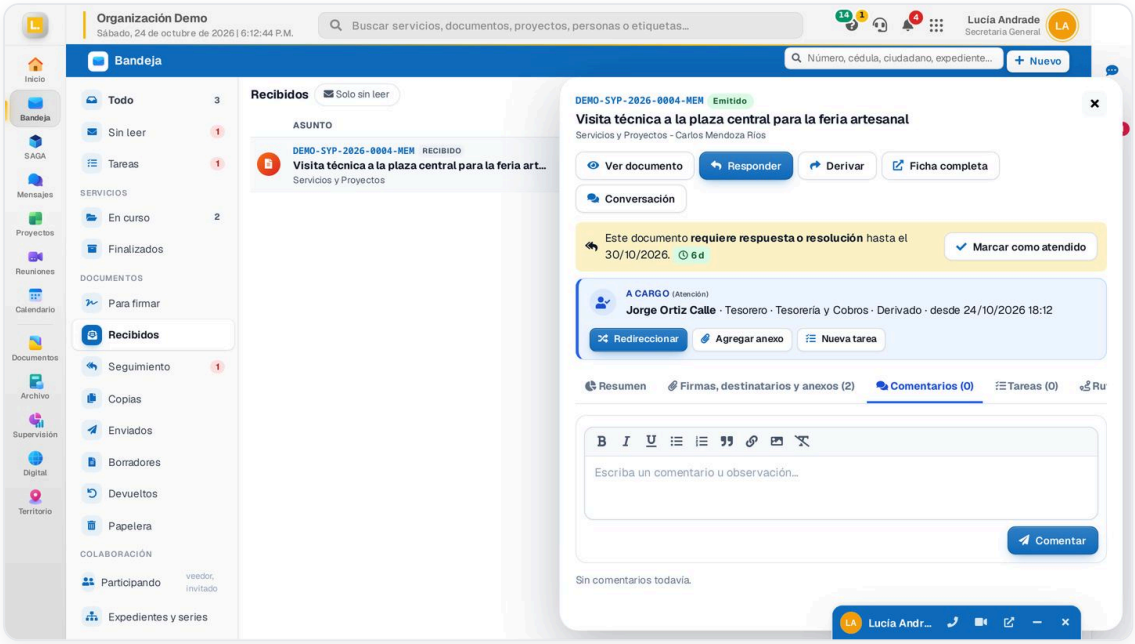


Figura 33. Comentarios

5.5 La persona que recibe la derivación

El documento le llega en **Recibidos**, con la instrucción y todo lo que se hizo antes. Puede comentar, responder, volver a derivar o redireccionar.

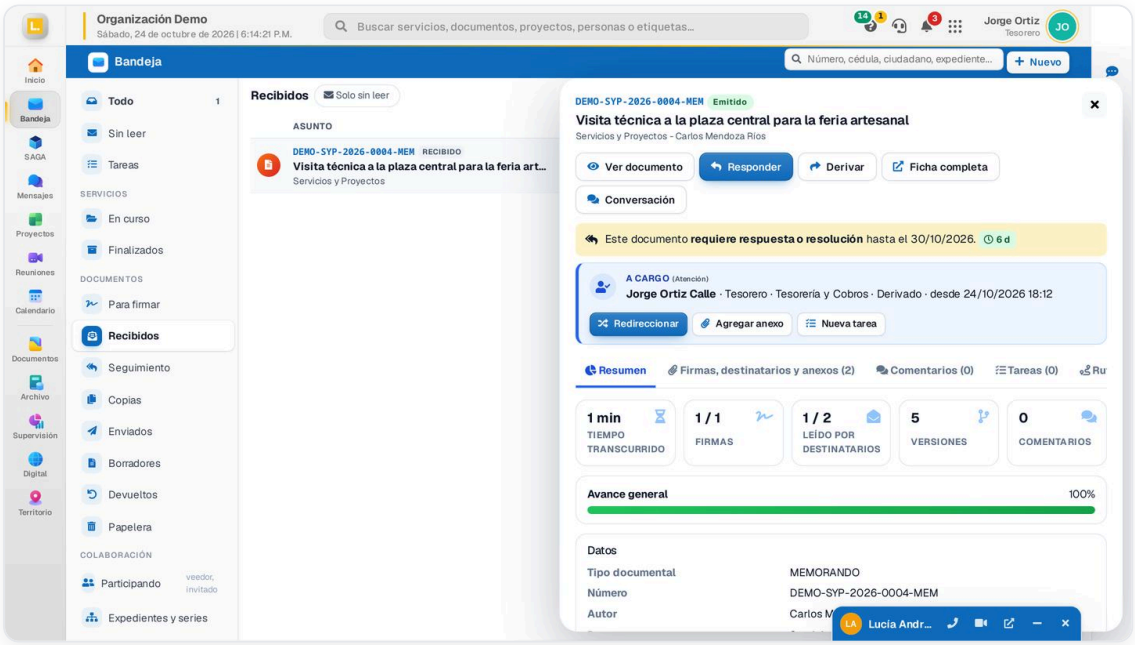


Figura 34. La persona que recibe la derivación

5.6 Escribir un comentario

En **Comentarios** escriba su observación y pulse **Comentar**.

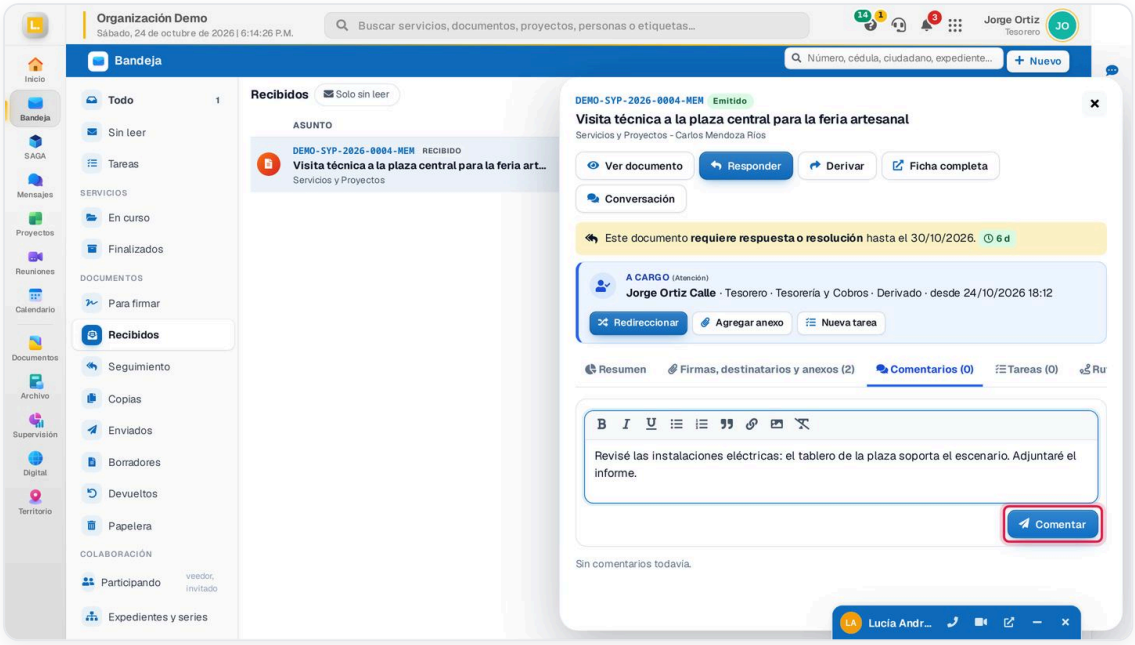


Figura 35. Escribir un comentario

Redireccionar (en el recuadro A cargo) pasa la responsabilidad del documento o trámite a otra unidad, indicando el motivo. Lo pueden usar quien lo tiene a cargo y los jefes de las unidades por las que pasó.

6 Responder y dar por atendido

Un documento que requiere respuesta se cierra de dos formas: **respondiéndolo** con otro documento firmado, o con **Marcar como atendido** y una nota.

6.1 Responder

En el documento recibido pulse **Responder**. Se abre el editor con el destinatario y el asunto ya completos ("Respuesta: …") y la referencia al documento original. Redacte la respuesta.

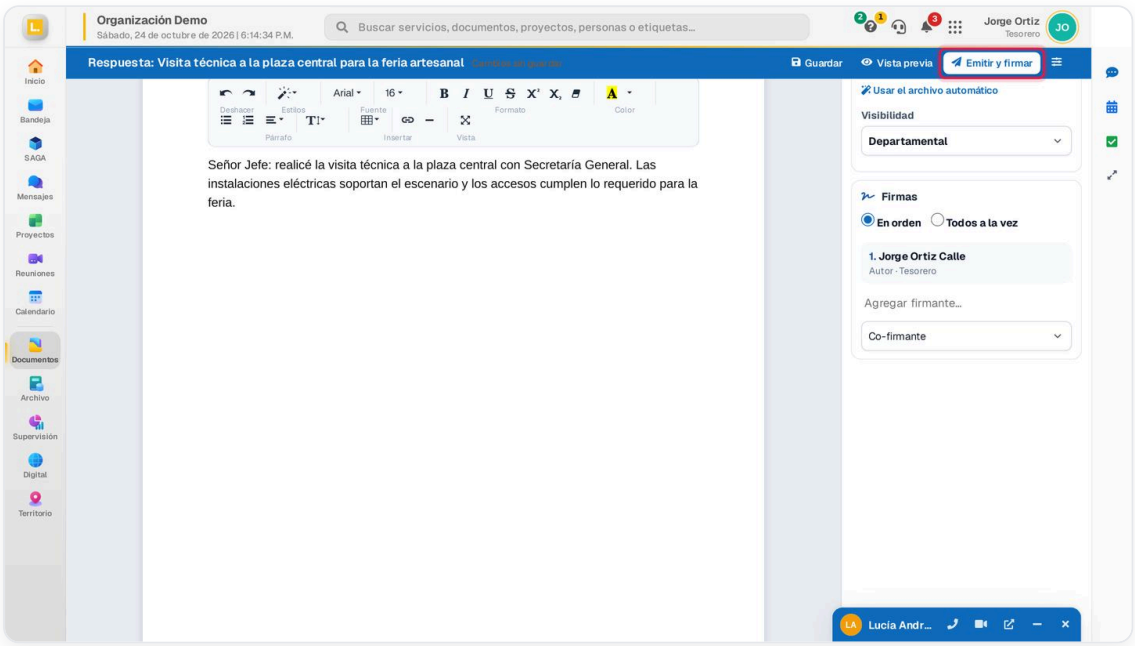


Figura 36. Responder

6.2 Emitir y firmar la respuesta

Pulse **Emitir y firmar**, indique si su respuesta a su vez requiere respuesta (normalmente **No, es informativo**), y firme. La respuesta llega al autor del documento original.

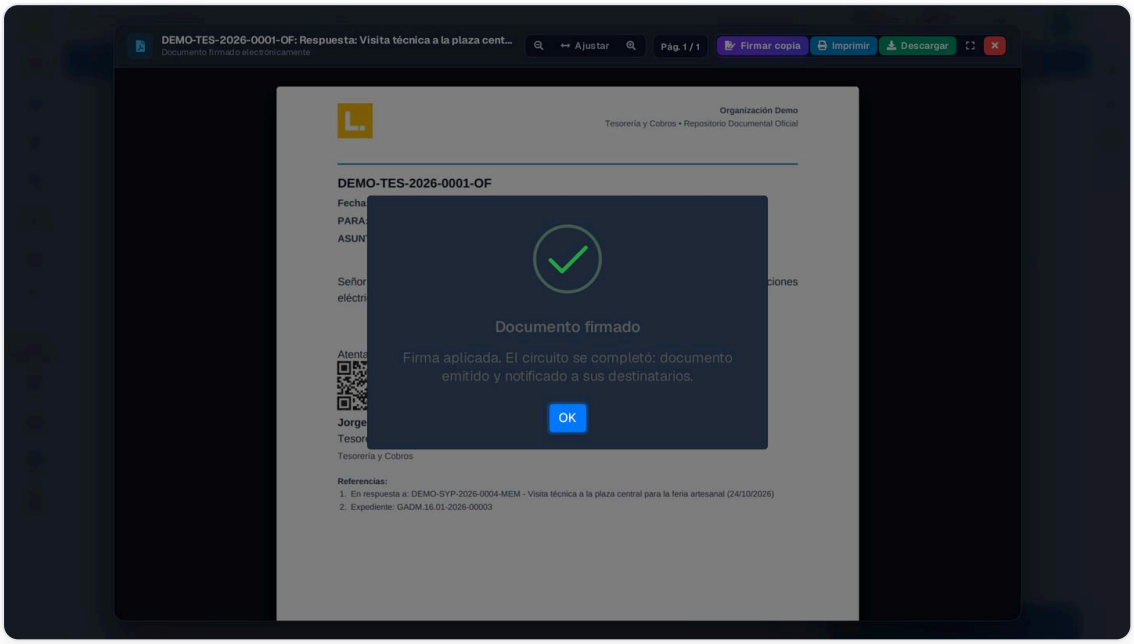


Figura 37. Emitir y firmar la respuesta

6.3 Marcar como atendido

Si el asunto se resolvió sin necesidad de un documento de respuesta, pulse **Marcar como atendido** en la franja amarilla, escriba cómo se atendió y confirme. La nota queda en el historial del documento.

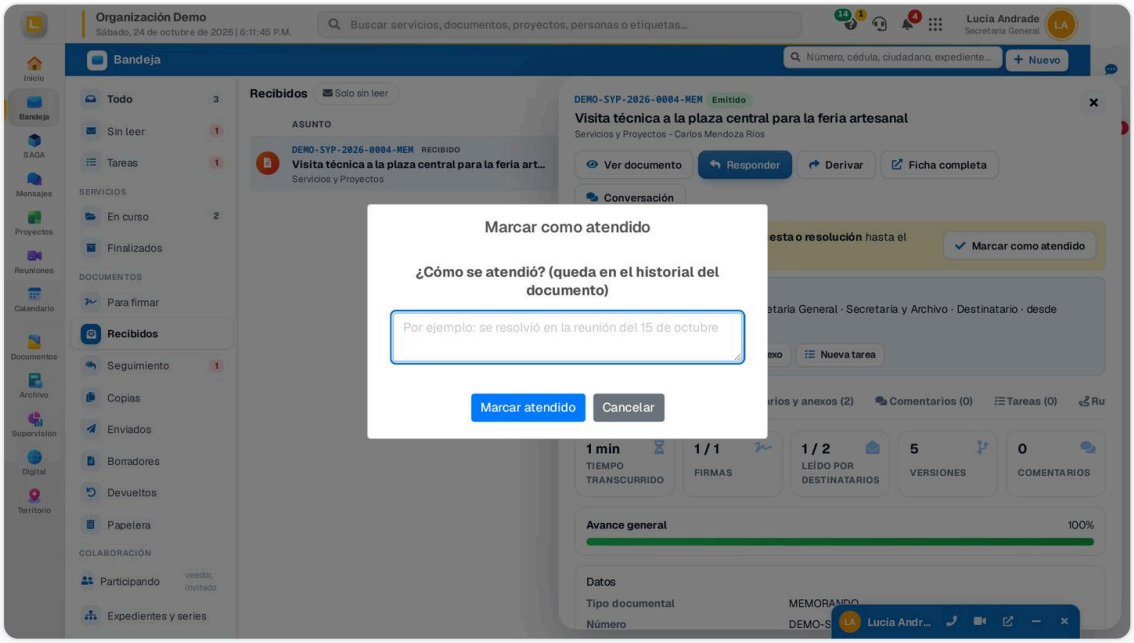


Figura 38. Marcar como atendido

6.4 La respuesta llega

El autor recibe la respuesta en su bandeja, en **Recibidos**.

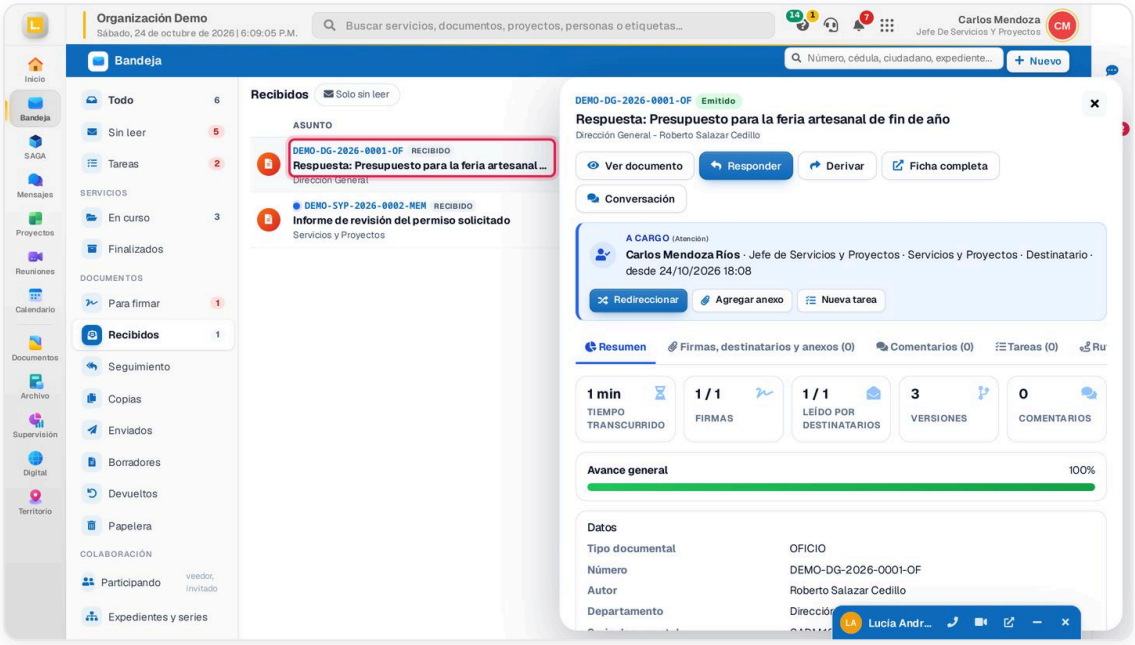


Figura 39. La respuesta llega

6.5 Sale de Seguimiento

El documento original ya no está en **Seguimiento**: quedó atendido con la respuesta.

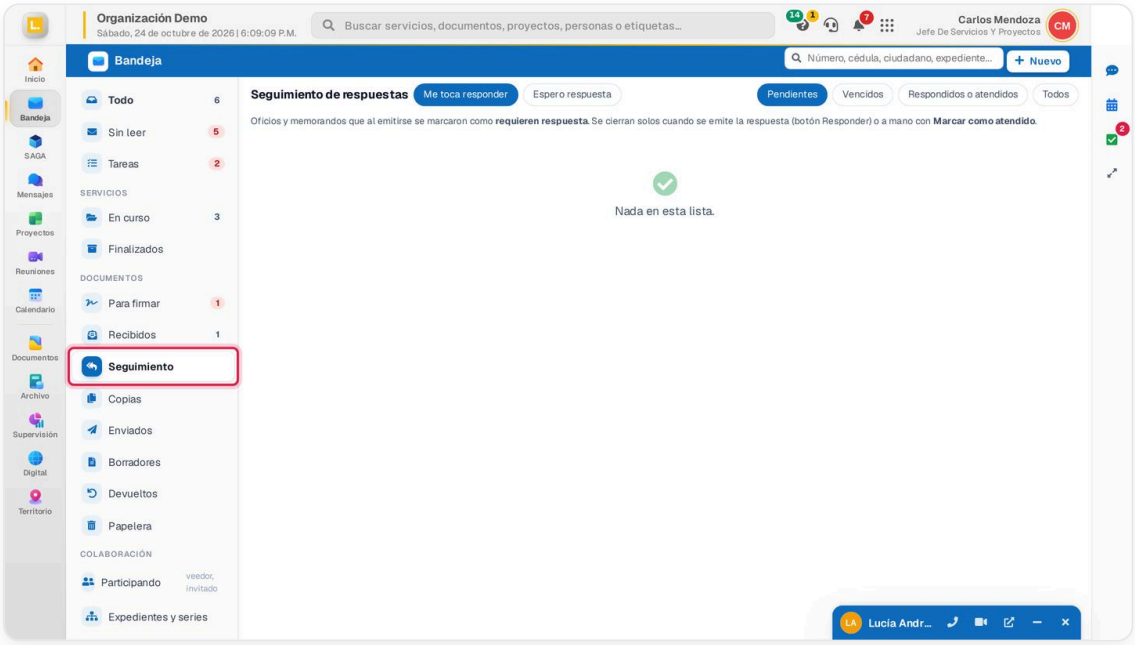


Figura 40. Sale de Seguimiento

6.6 El expediente

El documento original y su respuesta quedan juntos en el mismo expediente, con su ruta y su bitácora.

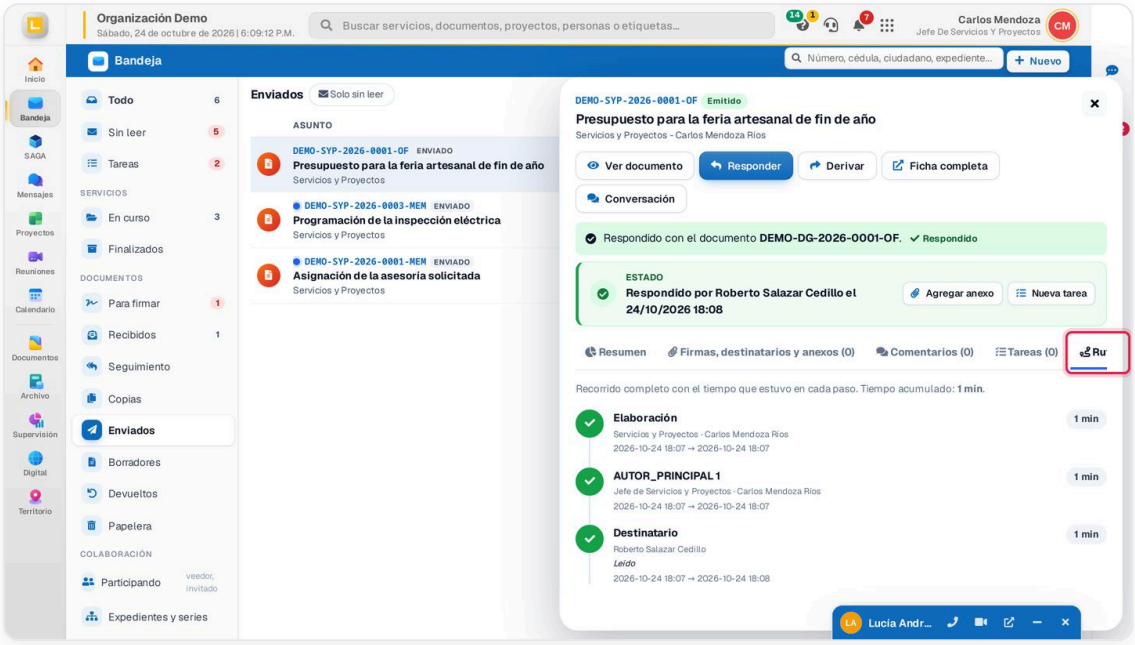


Figura 41. El expediente

7 Seguimiento de plazos

La carpeta **Seguimiento** controla los documentos que esperan respuesta.

7.1 Seguimiento de respuestas

Tiene dos vistas: **Me toca responder** (documentos que usted debe atender) y **Espero respuesta** (documentos que usted envió). Cada uno muestra su plazo y los días que faltan; los vencidos se destacan en rojo.

- El sistema envía un aviso diario de los plazos por vencer.
- Un documento sale de Seguimiento cuando se emite su respuesta o se marca como atendido.

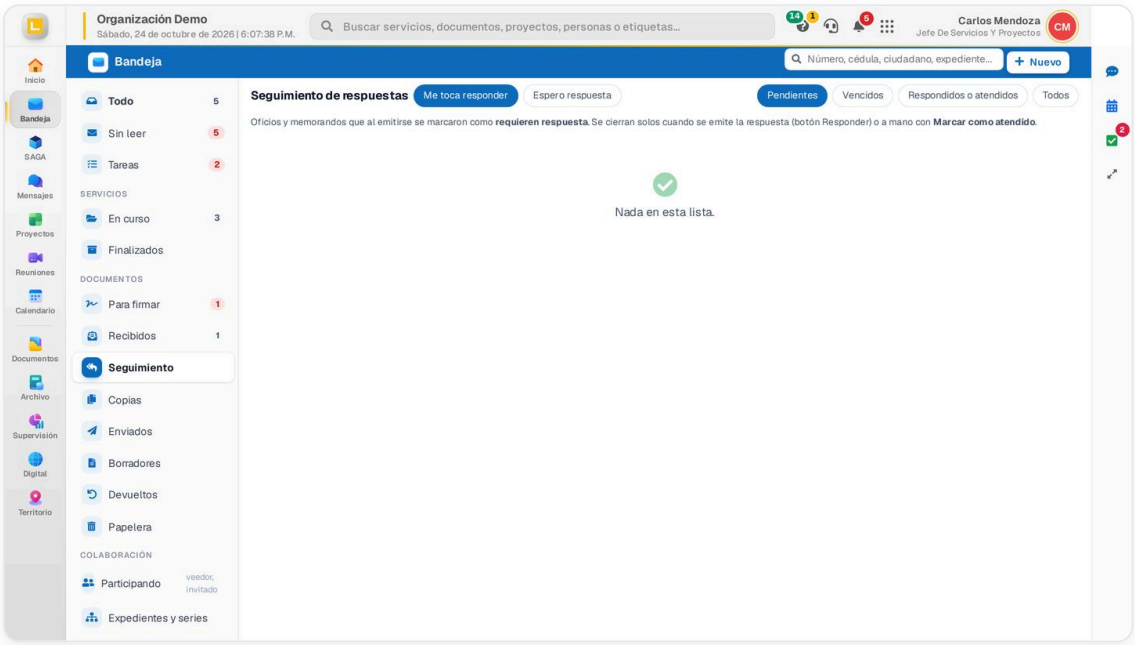


Figura 42. Seguimiento de respuestas

8 Las carpetas de la bandeja

Además de Recibidos y Seguimiento, la bandeja organiza sus documentos en estas carpetas.

8.1 Enviados

Los documentos que usted emitió, con el estado de lectura de cada destinatario.

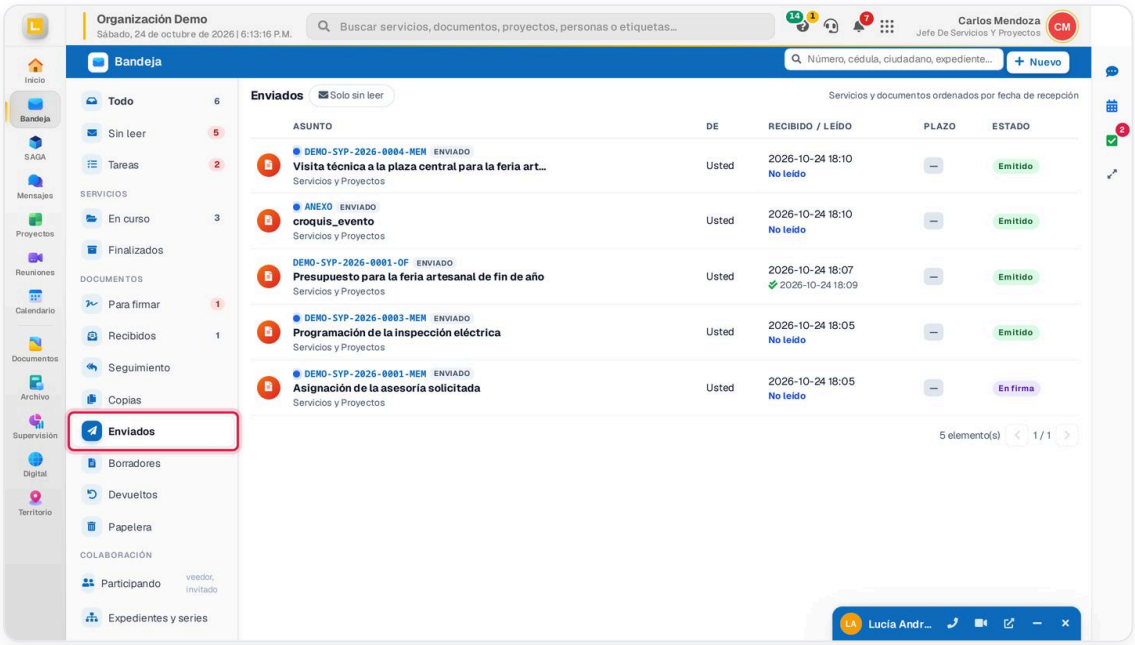


Figura 43. Enviados

8.2 Ruta de un documento enviado

Al abrir un documento enviado puede ver su ruta: a quién llegó, quién lo derivó y quién lo tiene ahora.

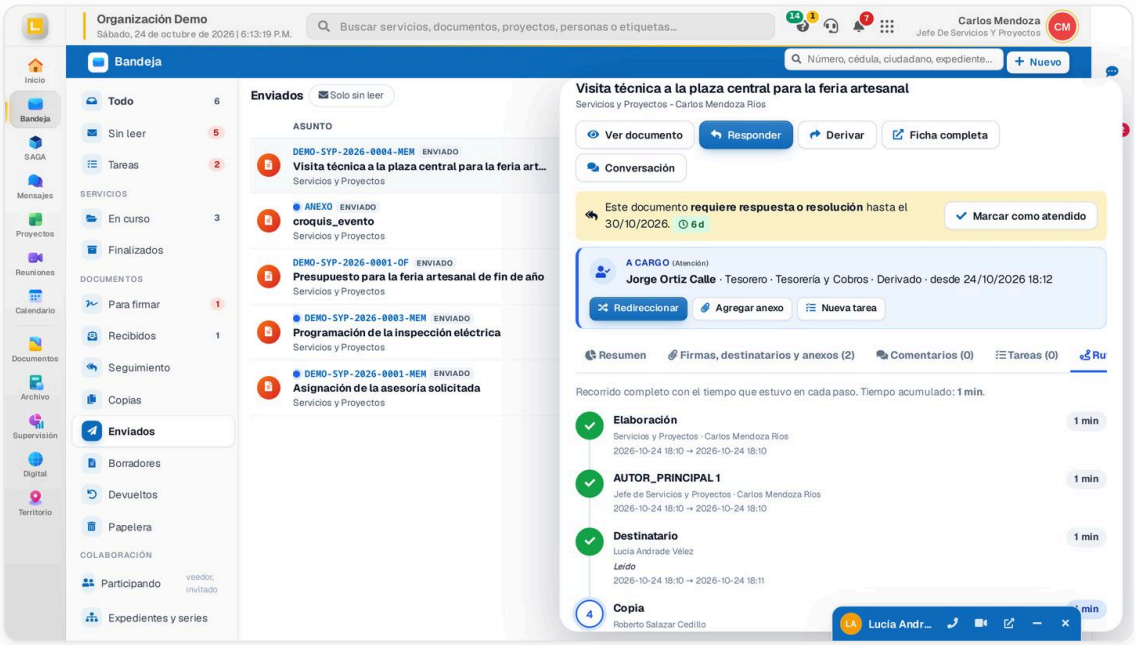


Figura 44. Ruta de un documento enviado

8.3 Copias

Los documentos que recibió con copia, para su conocimiento.

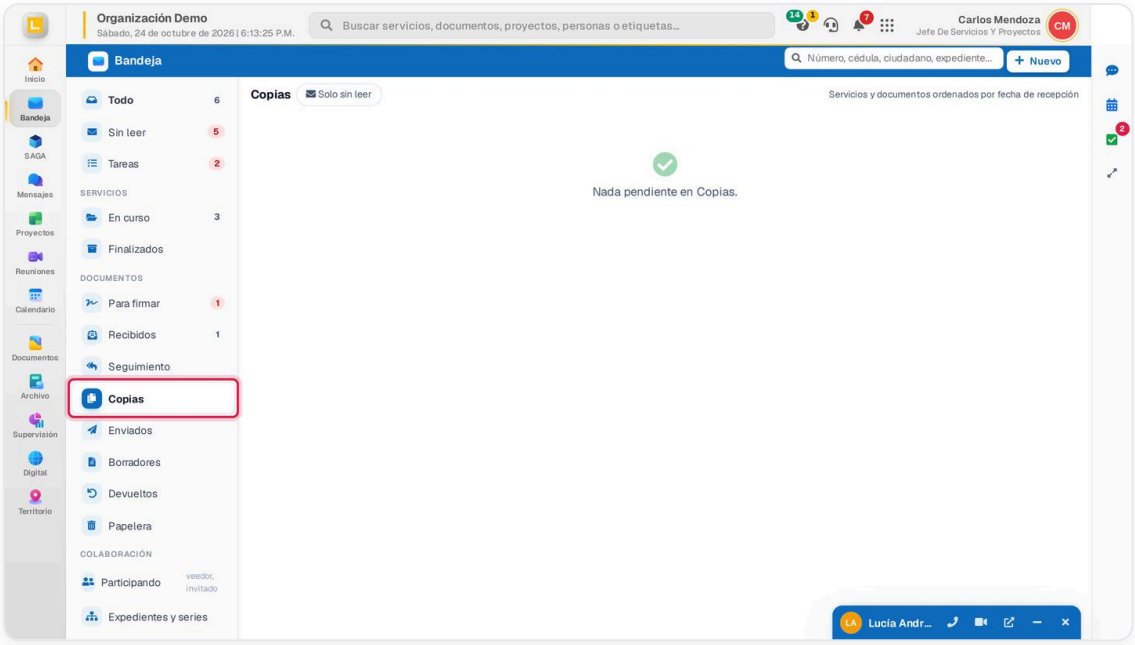


Figura 45. Copias

8.4 Borradores

Los documentos que guardó sin emitir. Haga clic para continuar redactándolos.

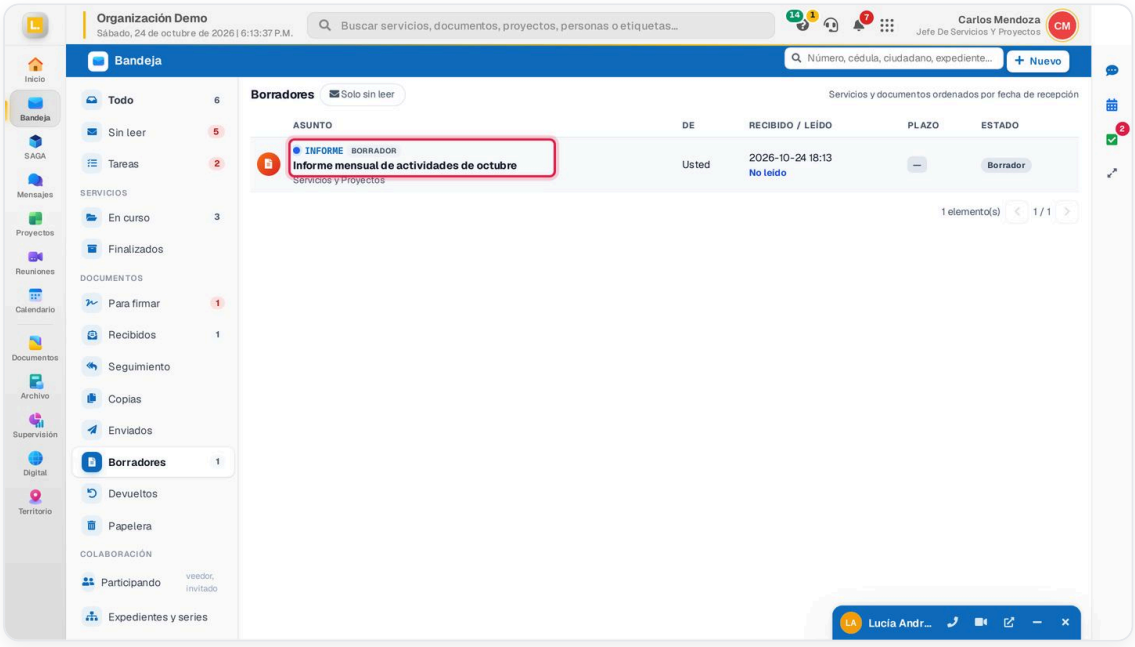


Figura 46. Borradores

8.5 Traer borrador

Desde el editor, **Traer borrador** lista sus borradores y los documentos que le devolvieron para corregir. Pulse **Abrir** para continuar con uno.

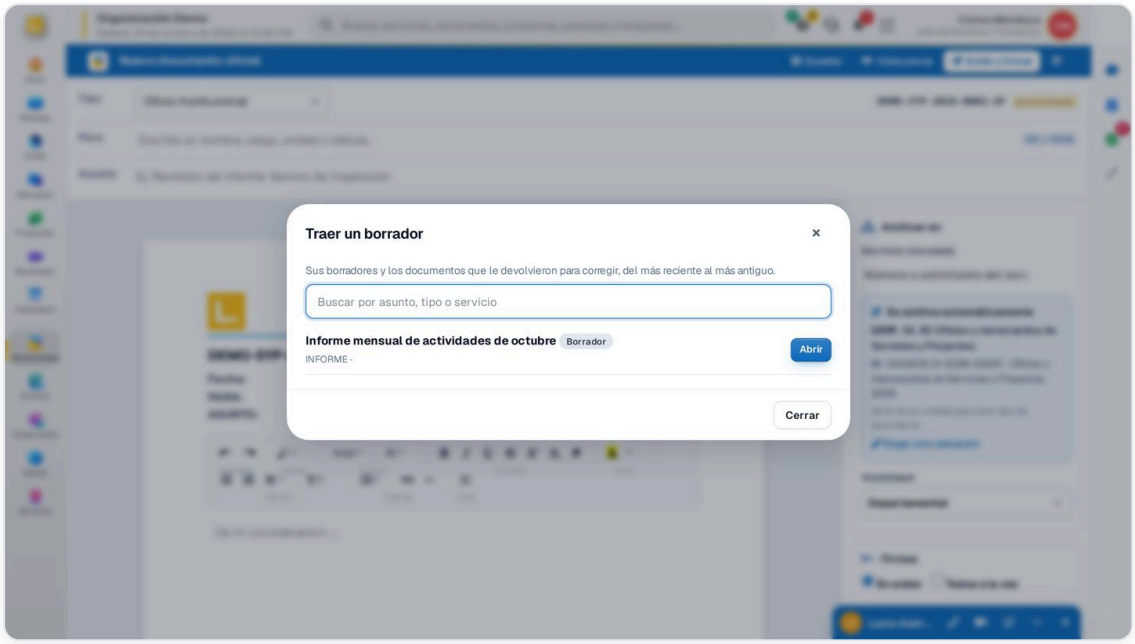


Figura 47. Traer borrador

8.6 Devueltos

Documentos que un firmante o revisor le devolvió con observaciones para corregir.

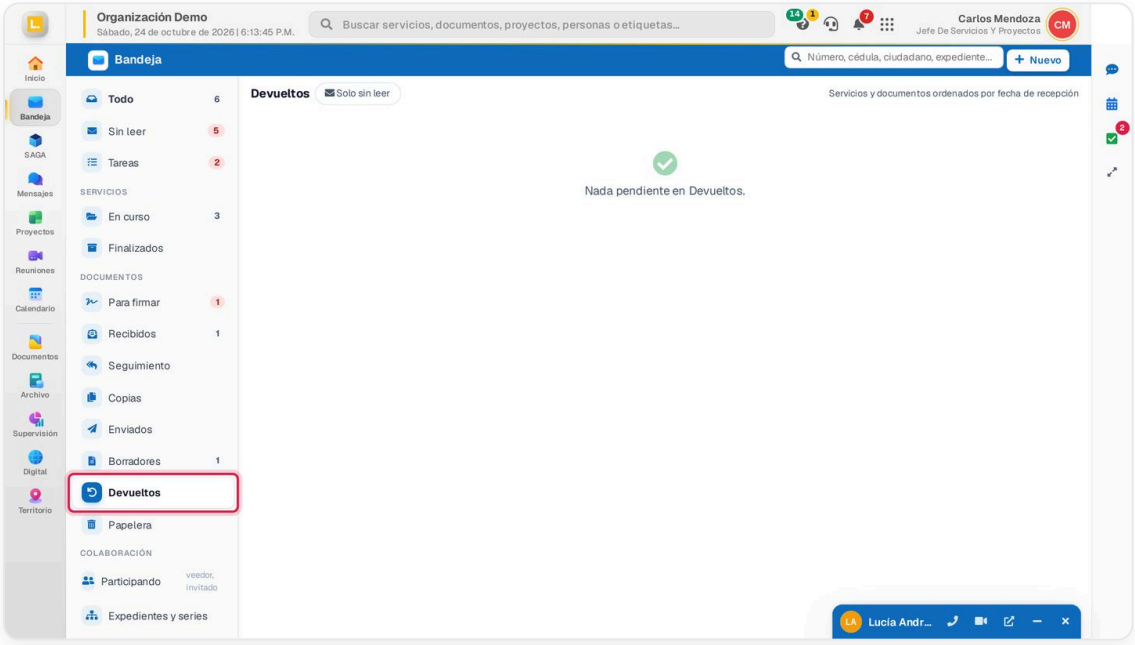


Figura 48. Devueltos

8.7 Papelera

Borradores descartados. Se pueden restaurar durante 30 días; después se eliminan.

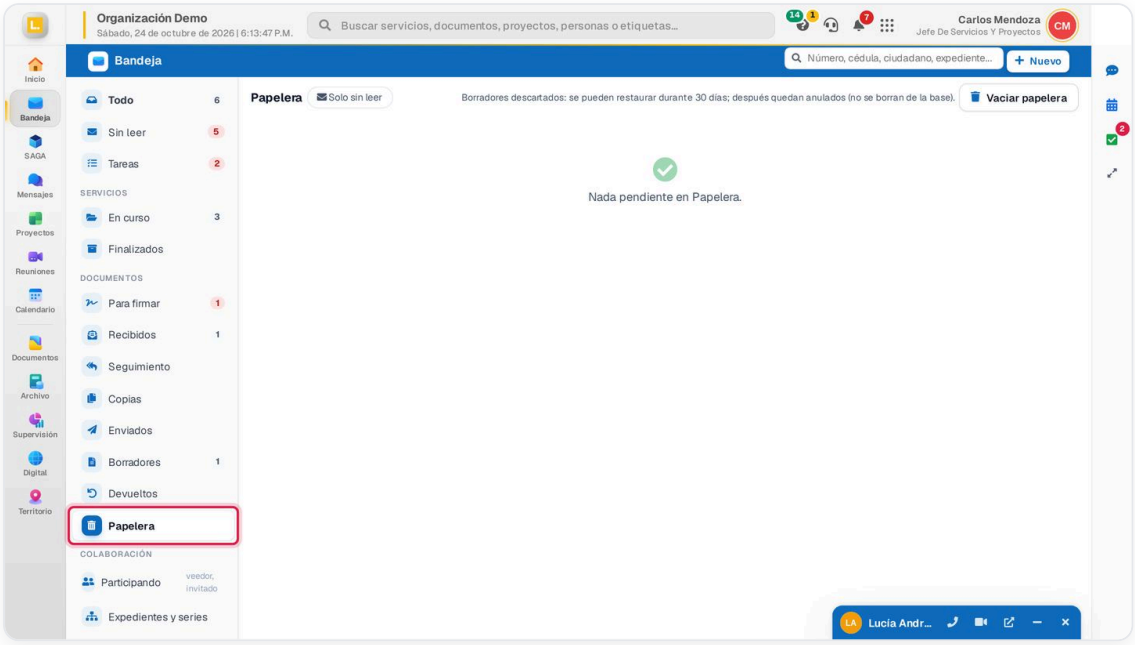


Figura 49. Papelera

8.8 Expedientes y series

El cuadro de clasificación de la institución: fondos, secciones, series y sus expedientes. Al elegir una serie se ven sus expedientes y documentos.

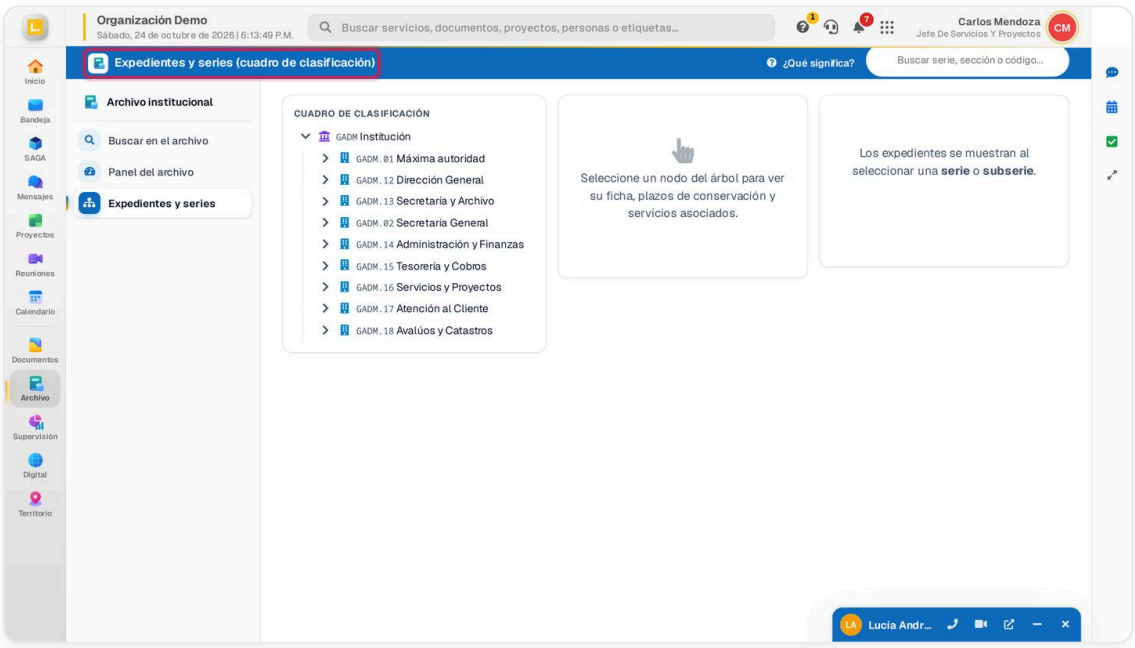


Figura 50. Expedientes y series

9 El Archivo institucional

El **Archivo** guarda los expedientes de la institución según su cuadro de clasificación y sus plazos de conservación. Se abre desde el menú de la izquierda, en **Archivo**.

9.1 Buscar en el archivo

Busque expedientes por número, nombre, cédula o por el contenido de sus documentos.

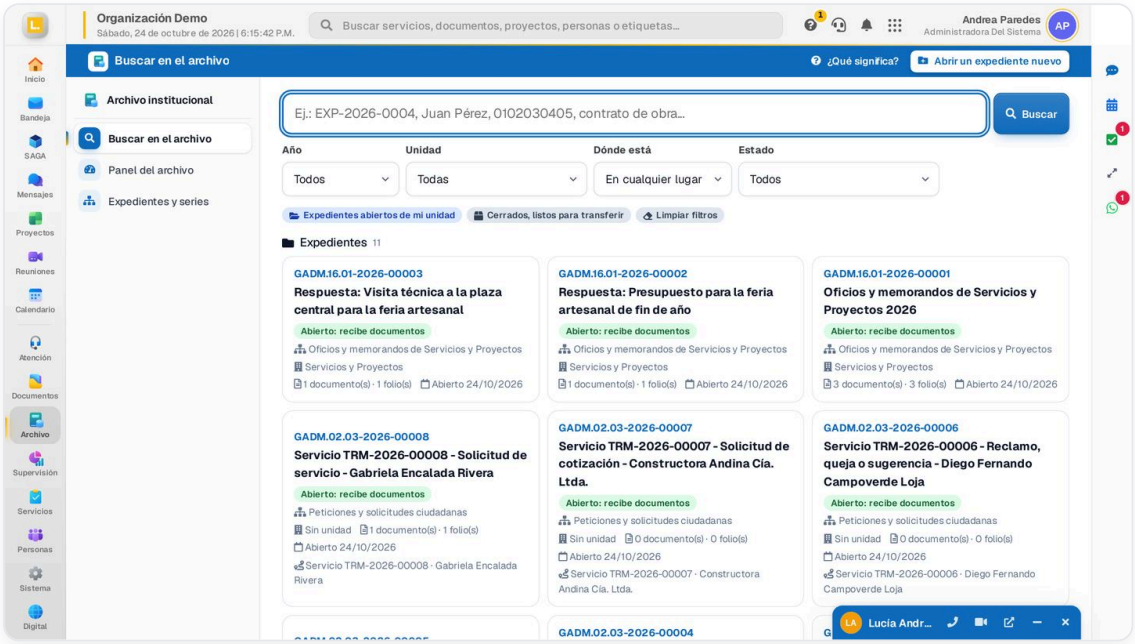


Figura 51. Buscar en el archivo

9.2 Buscador y filtros

Escriba lo que busca y pulse **Buscar**. Los filtros muestran, por ejemplo, los expedientes abiertos de su unidad.

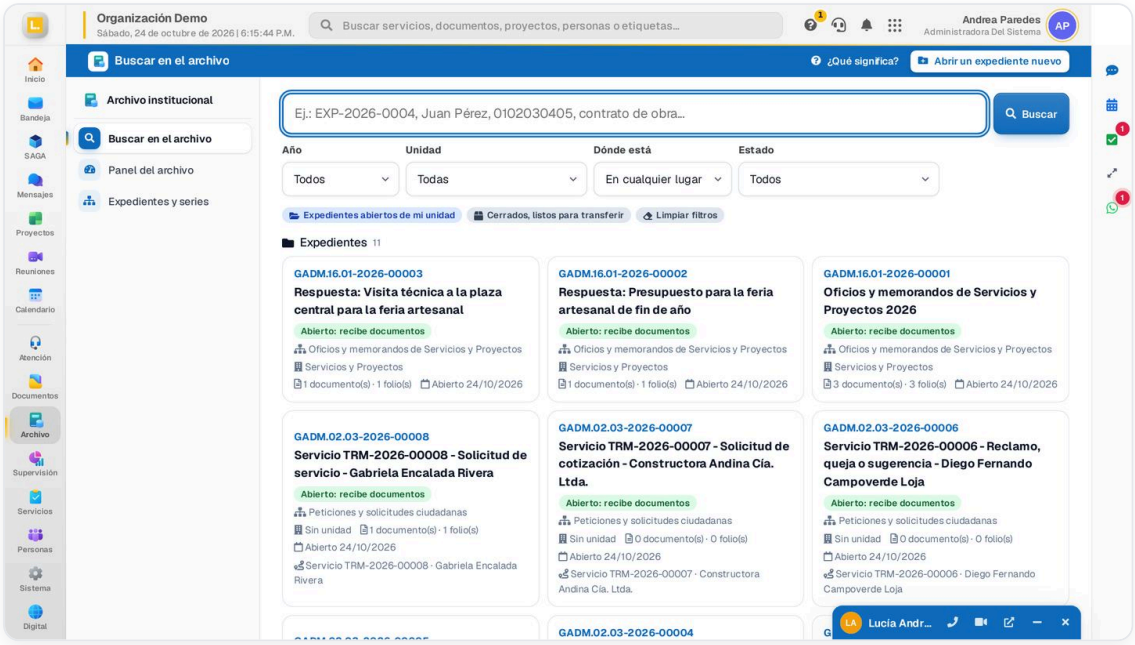


Figura 52. Buscador y filtros

9.3 Expedientes y sus documentos

Cada expediente muestra su código, asunto y estado. Al abrirlo ve todos sus documentos en orden.

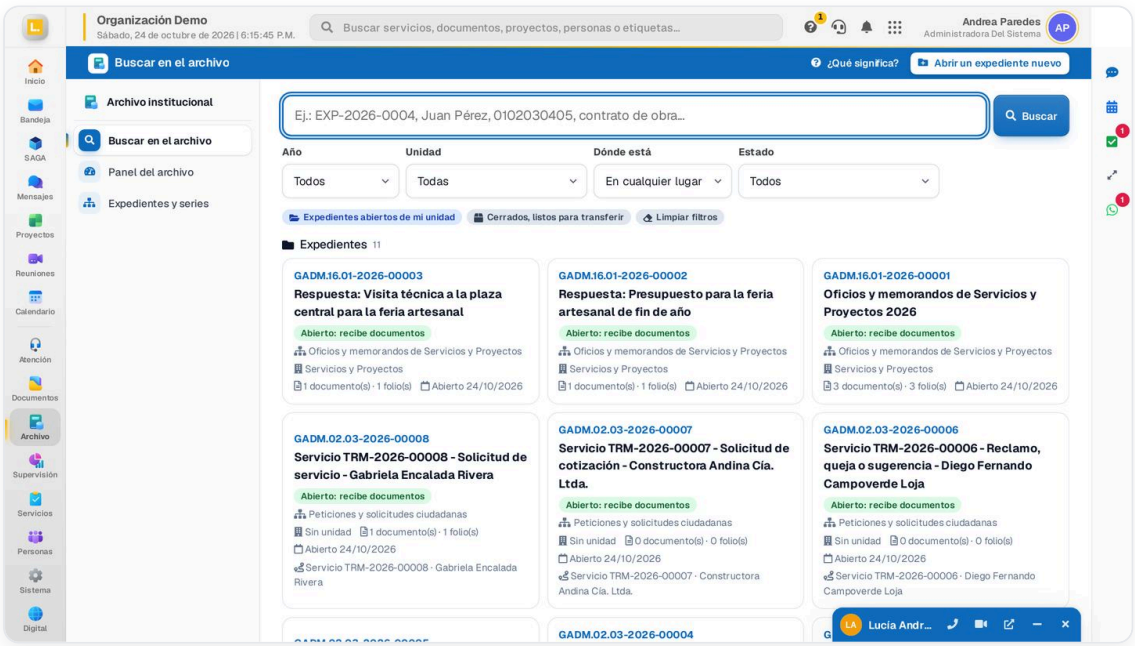


Figura 53. Expedientes y sus documentos

9.4 Abrir un expediente nuevo

Con **Abrir un expediente nuevo** lo crea dentro de la serie que corresponda del cuadro de clasificación.

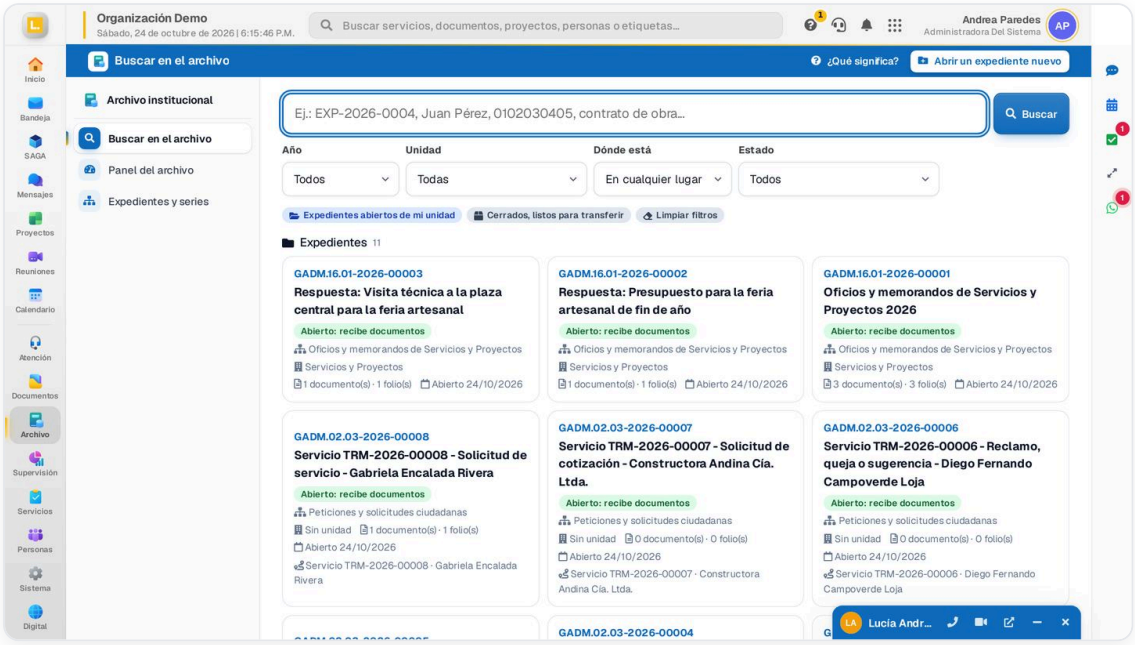


Figura 54. Abrir un expediente nuevo

9.5 Cuadro de clasificación

Organiza el archivo en fondos, secciones y series documentales, con sus plazos de conservación.

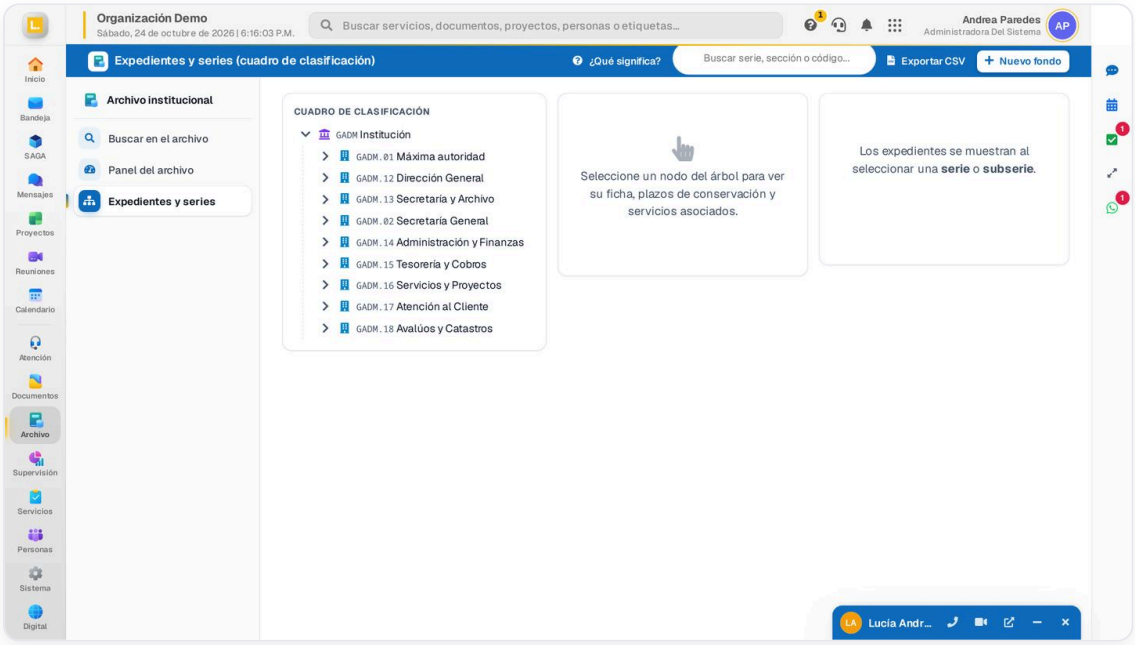


Figura 55. Cuadro de clasificación

9.6 Buscar series y exportar

Encuentre una serie por su nombre o código y exporte el cuadro completo.

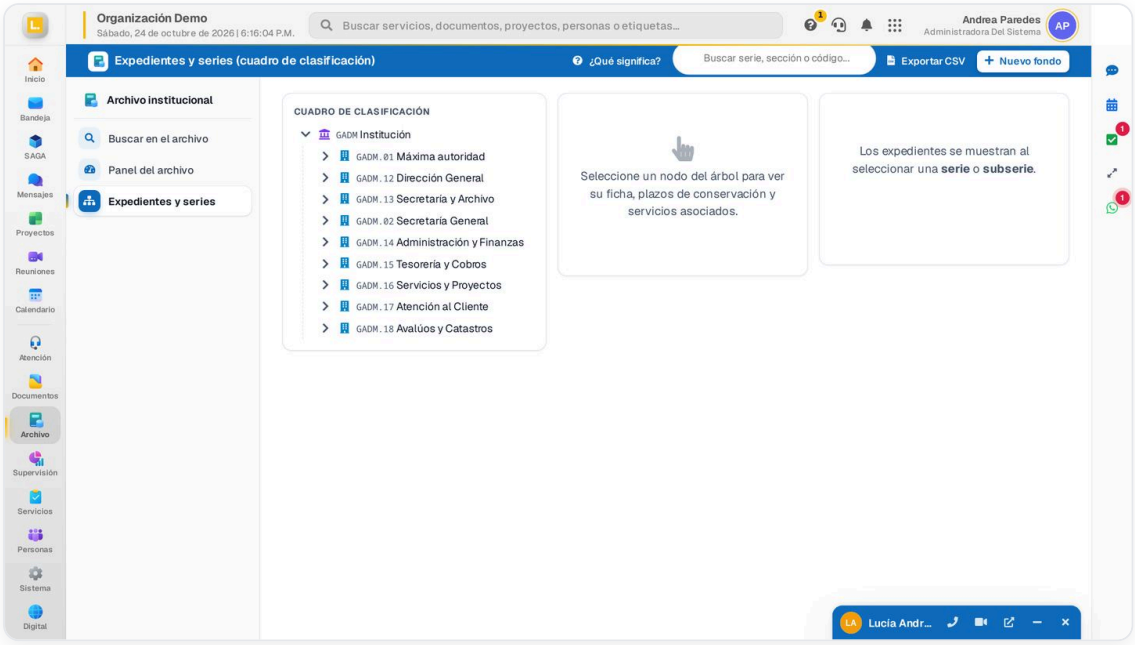


Figura 56. Buscar series y exportar

9.7 Glosario del archivo

El botón **¿Qué significa?** explica los términos archivísticos en lenguaje sencillo.

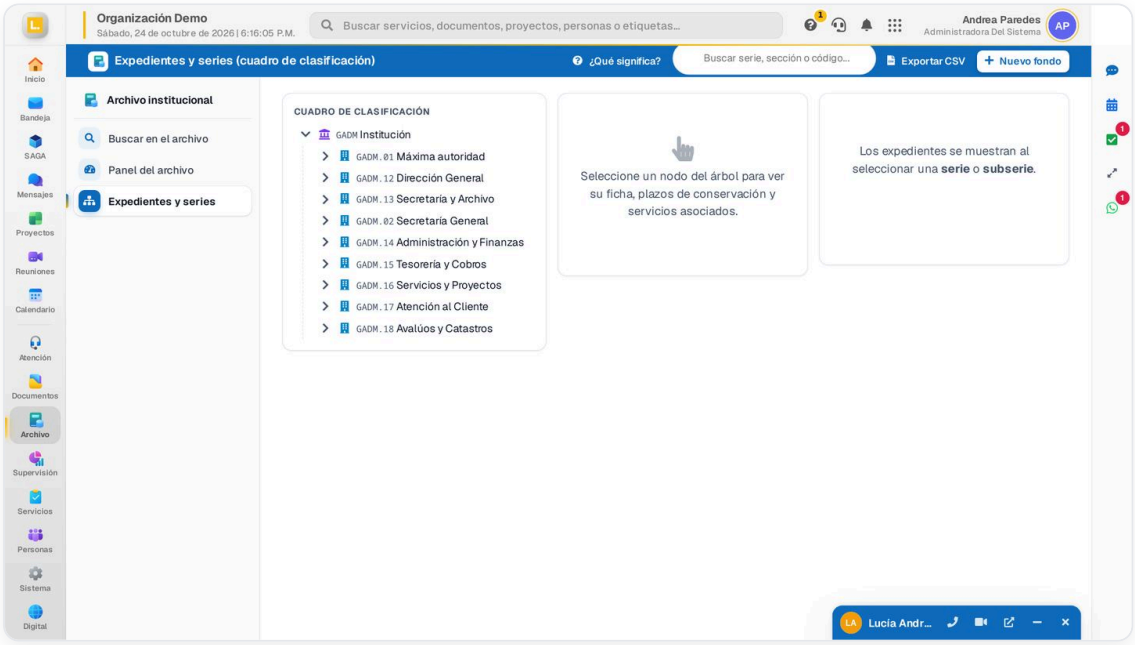


Figura 57. Glosario del archivo

10 Mi unidad y documentos de oficina

Mi unidad es el espacio de archivos de cada funcionario, con carpetas de su departamento y de la institución. Desde ahí también se crean y editan documentos de Word, Excel y PowerPoint en línea.

10.1 Mi unidad

Sus archivos y carpetas, y las carpetas compartidas de su departamento y de la institución.

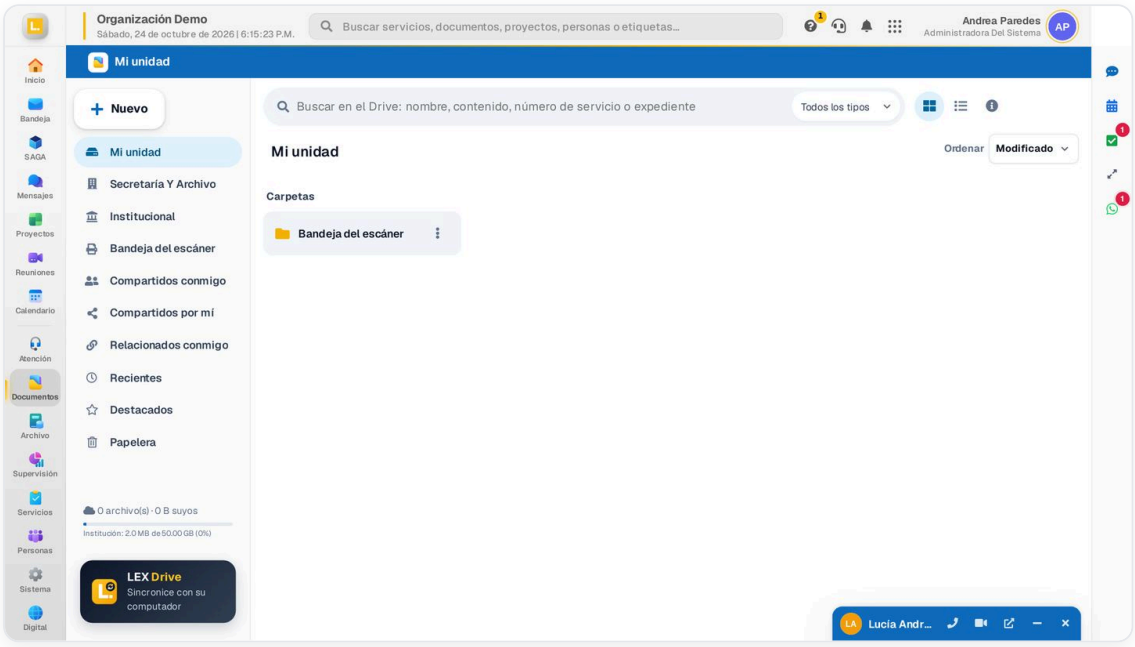


Figura 58. Mi unidad

10.2 Nuevo y compartir

Con **Nuevo** crea una carpeta o sube archivos. Puede compartirlos con otras personas y ver quién los abrió.

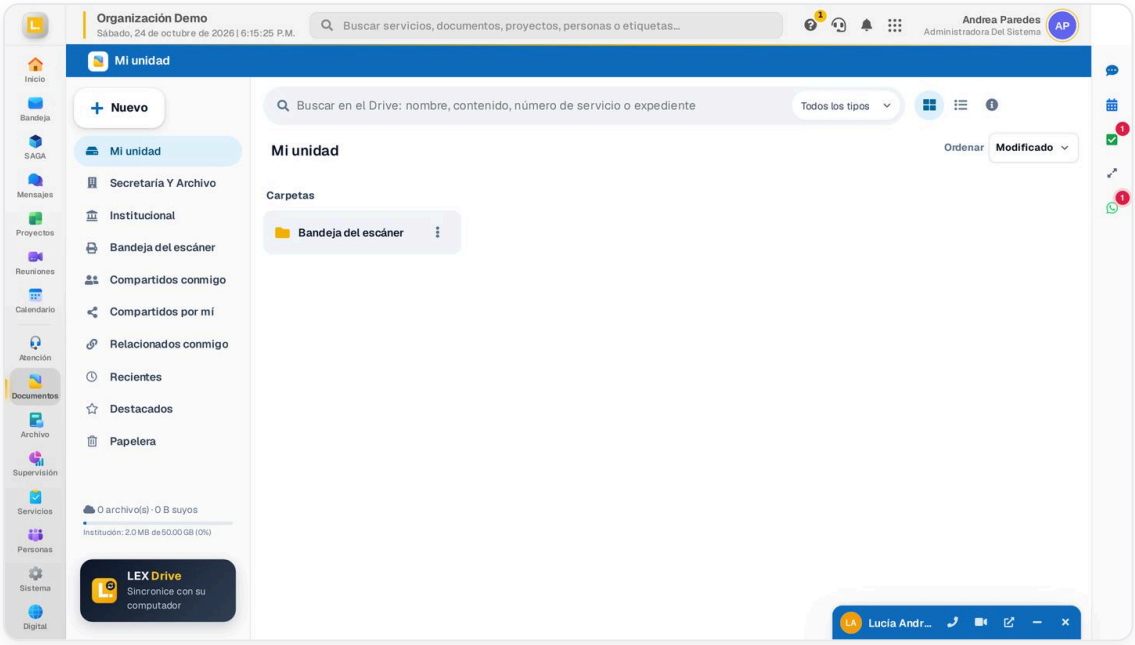


Figura 59. Nuevo y compartir

10.3 Escáner, destacados y recientes

Los documentos escaneados llegan a la bandeja del escáner; en Destacados y Recientes encuentra lo que usa a menudo.

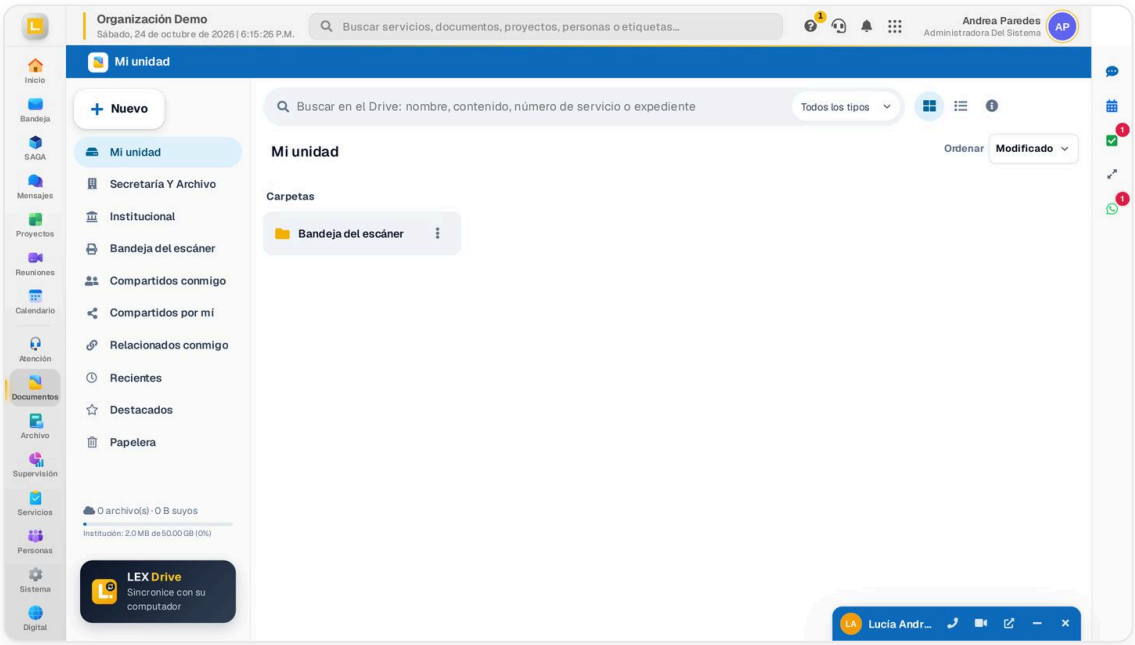


Figura 60. Escáner, destacados y recientes

10.4 Buscar por nombre o contenido

El buscador encuentra archivos por su nombre y por el texto que contienen.

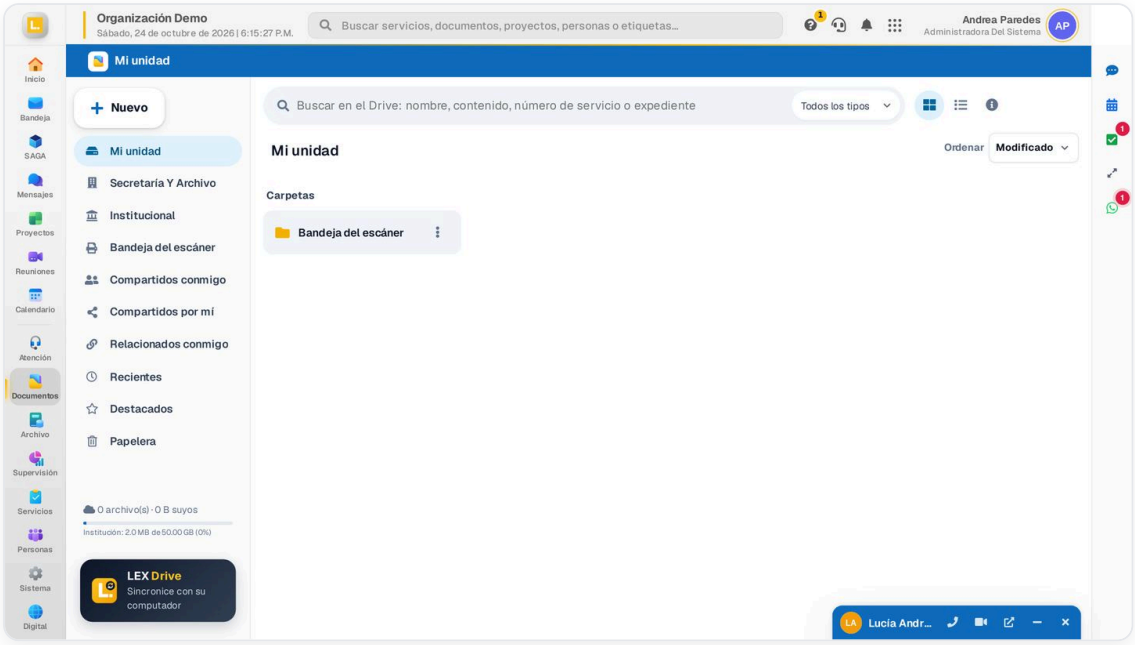


Figura 61. Buscar por nombre o contenido

10.5 Documentos de oficina

En **Documentos > Documentos de oficina** se crean y editan documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones en línea, sin instalar programas, y se pueden editar en equipo.

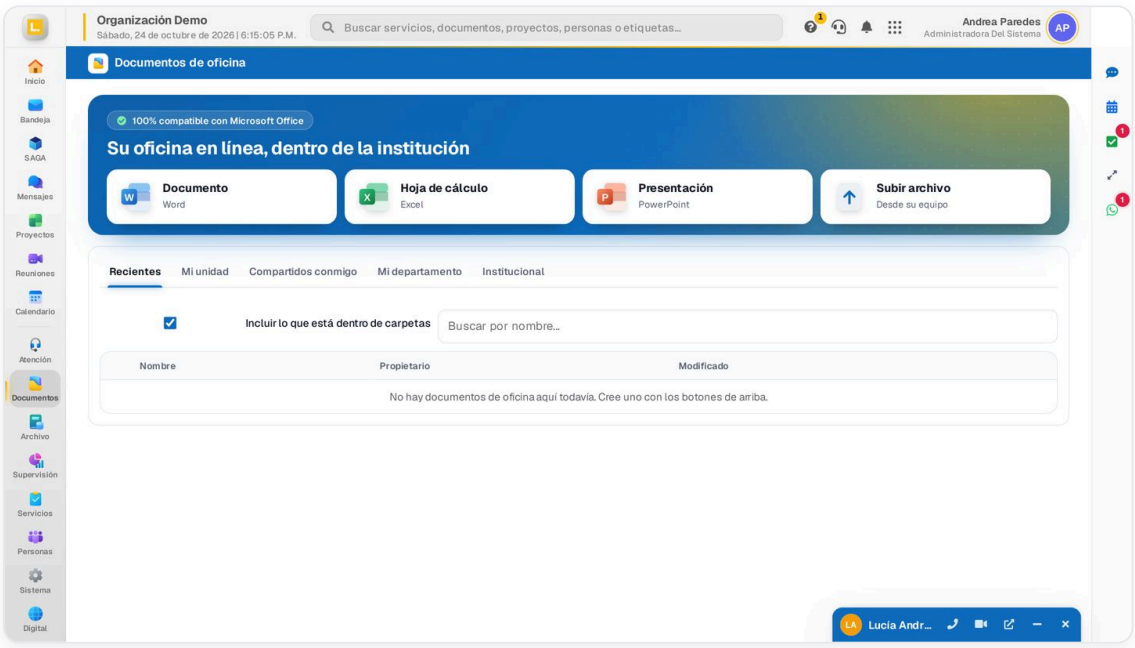


Figura 62. Documentos de oficina

10.6 Crear o subir un archivo

Elija el tipo de archivo para crearlo, o suba uno desde su equipo para editarlo en el navegador. Los cambios se guardan automáticamente en Mi unidad.

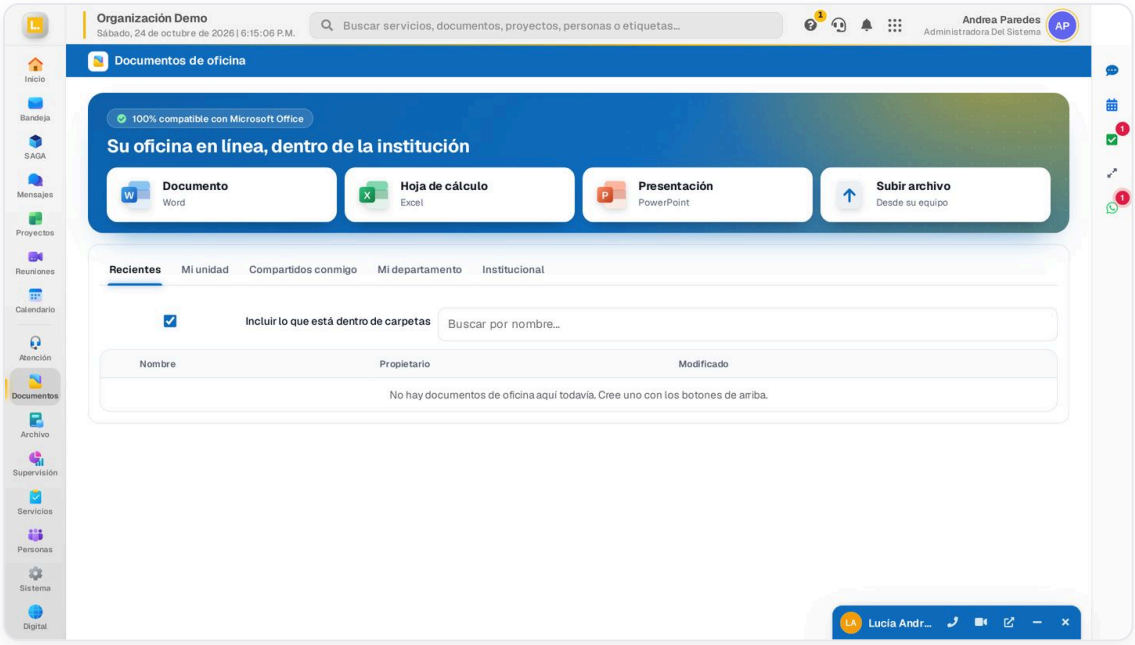


Figura 63. Crear o subir un archivo

10.7 Recientes, compartidos e institucionales

Sus archivos se organizan en recientes, su unidad, los compartidos con usted, los de su departamento y los institucionales. Cualquiera de ellos se puede adjuntar a un documento oficial con la opción **Del repositorio**.

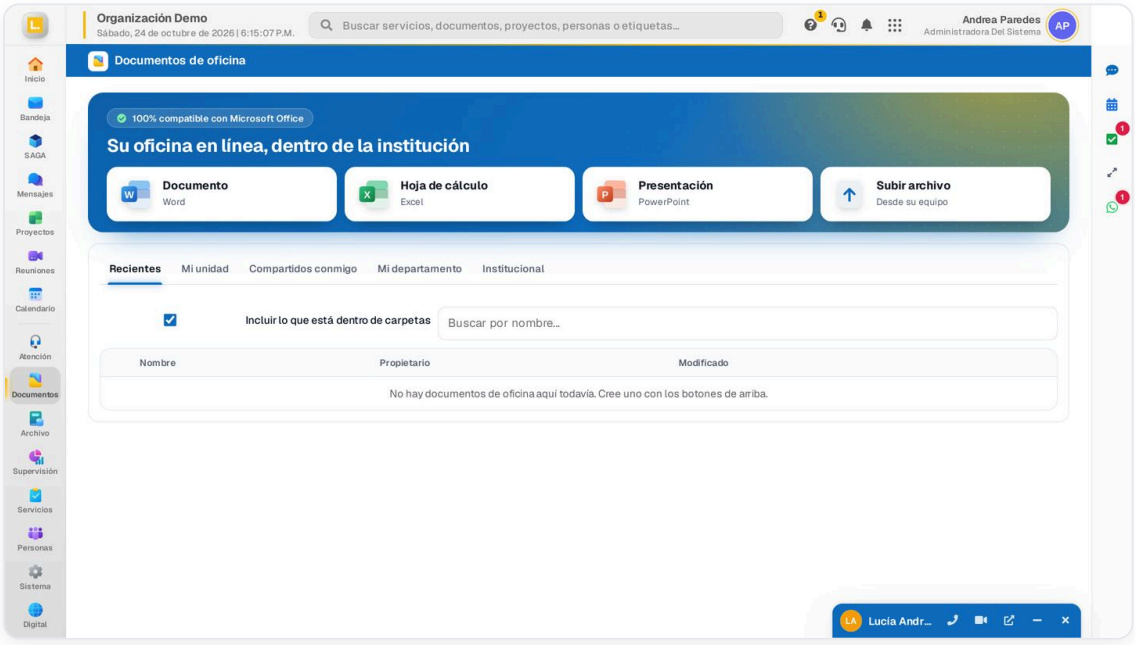


Figura 64. Recientes, compartidos e institucionales

11 Gestión de trámites

Un **trámite** (servicio) es una solicitud de un ciudadano o de otra unidad que sigue un flujo de trabajo definido: se recibe, se revisa, se cobra si corresponde, se emite el documento de respuesta y se finaliza. En este ejemplo se atiende un permiso para evento en espacio público.

11.1 Atención en ventanilla

En **Atención > Ventanilla** se busca a la persona por su cédula.

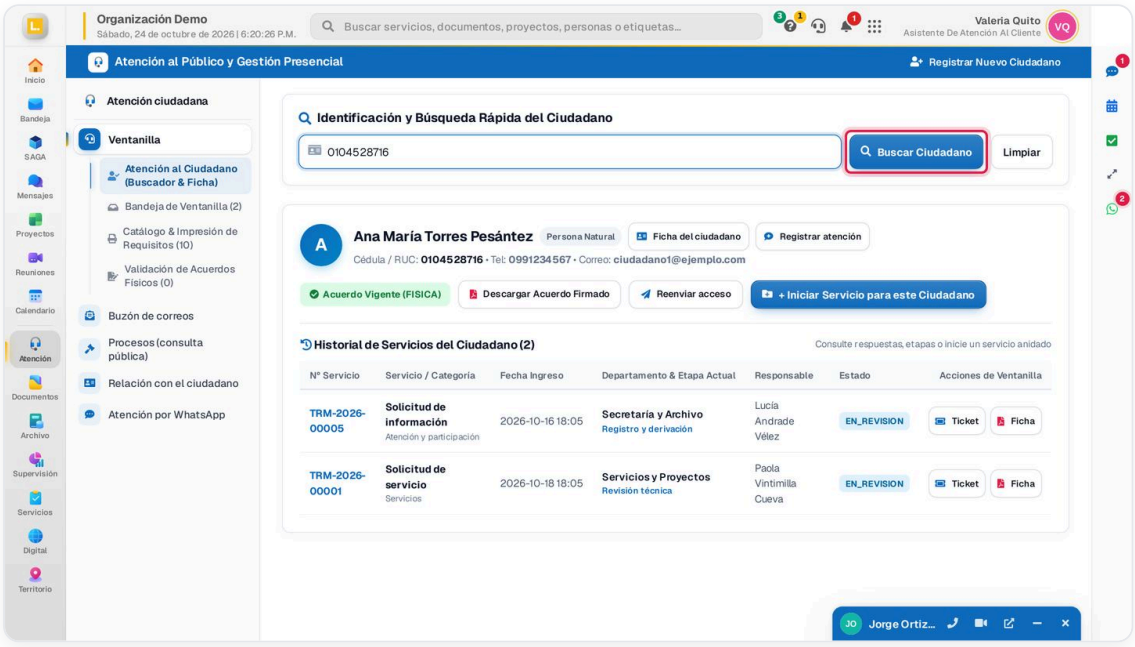


Figura 65. Atención en ventanilla

11.2 Iniciar el servicio

Se inicia el servicio y se elige el trámite. Aparecen sus requisitos y su formulario.

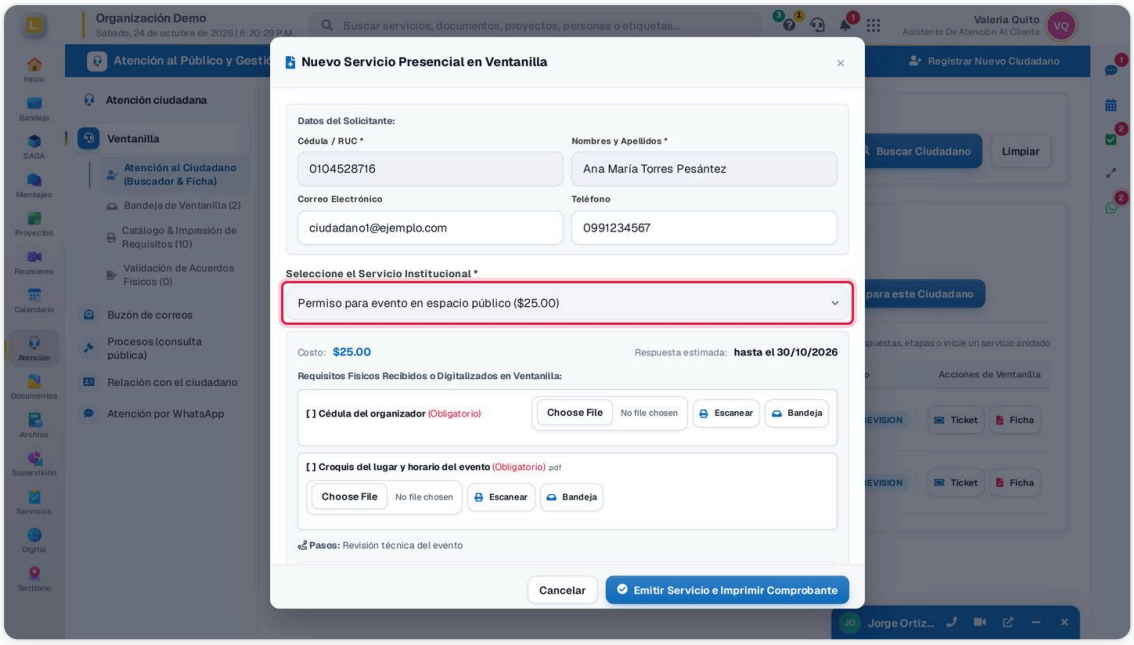


Figura 66. Iniciar el servicio

11.3 Requisitos

Se adjuntan los documentos que entrega la persona.

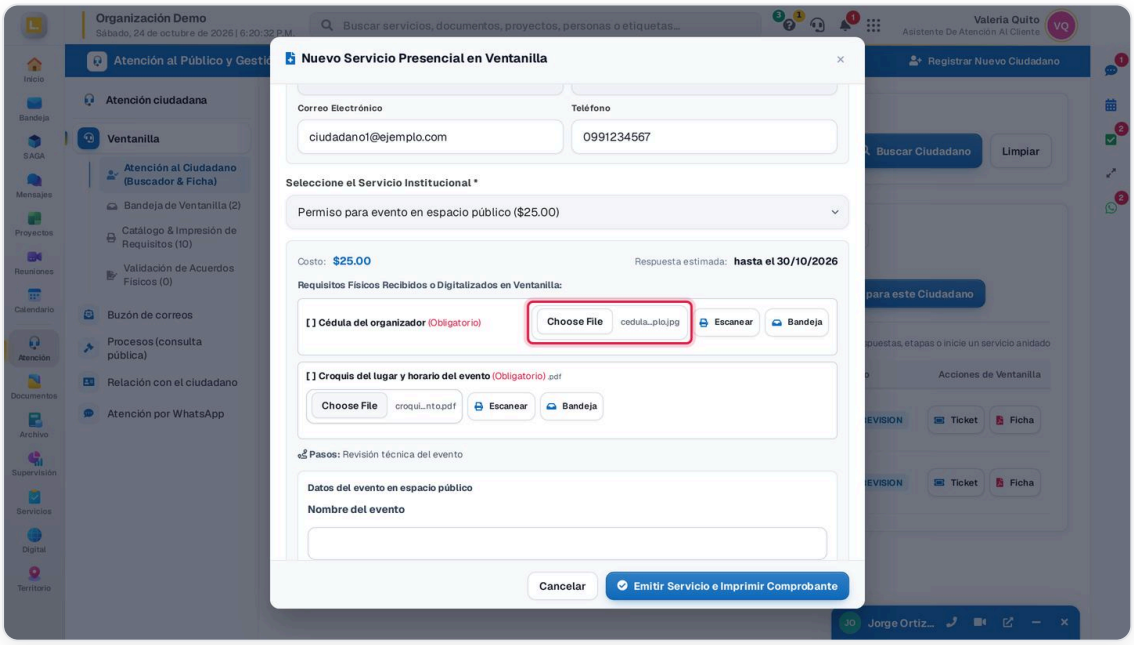


Figura 67. Requisitos

11.4 Datos del formulario

Se completan los datos propios del trámite.

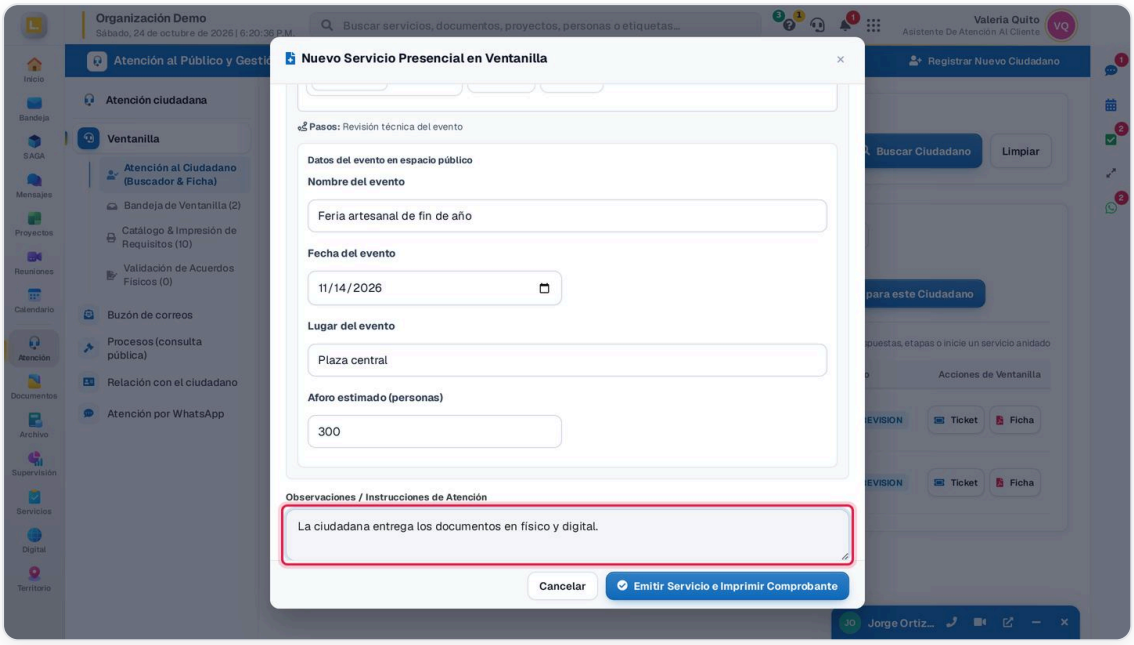


Figura 68. Datos del formulario

11.5 Emitir el servicio

Al emitir, el sistema numera el trámite, genera la orden de pago y entrega el comprobante.

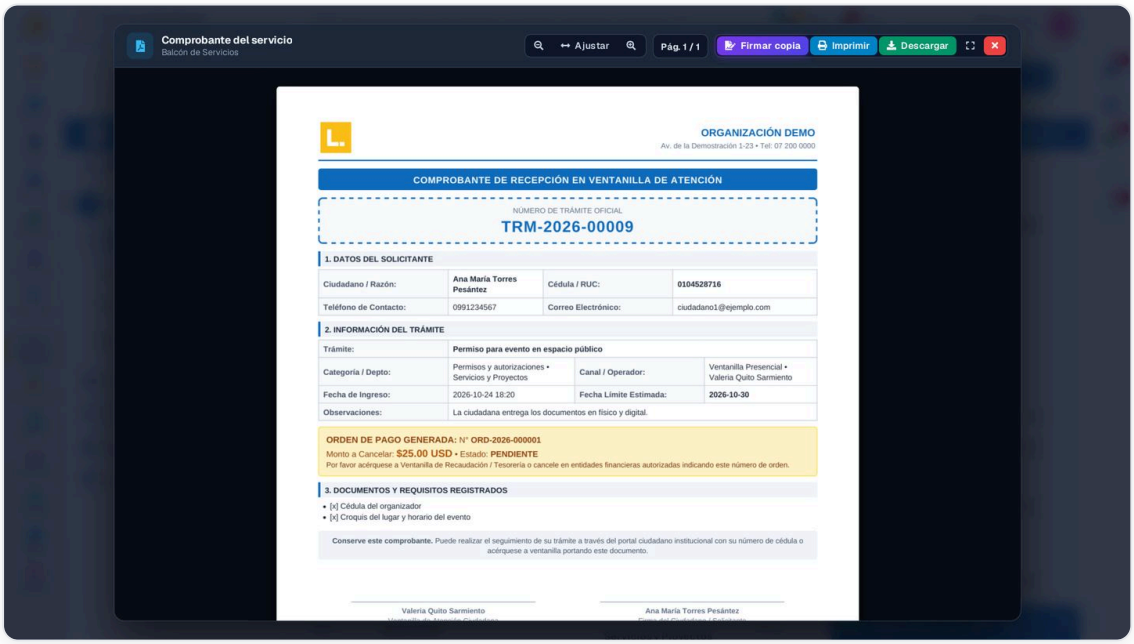


Figura 69. Emitir el servicio

11.6 Comprobante

El comprobante resume los datos, el valor a pagar y los requisitos recibidos. El flujo envía la tarea a la unidad responsable.

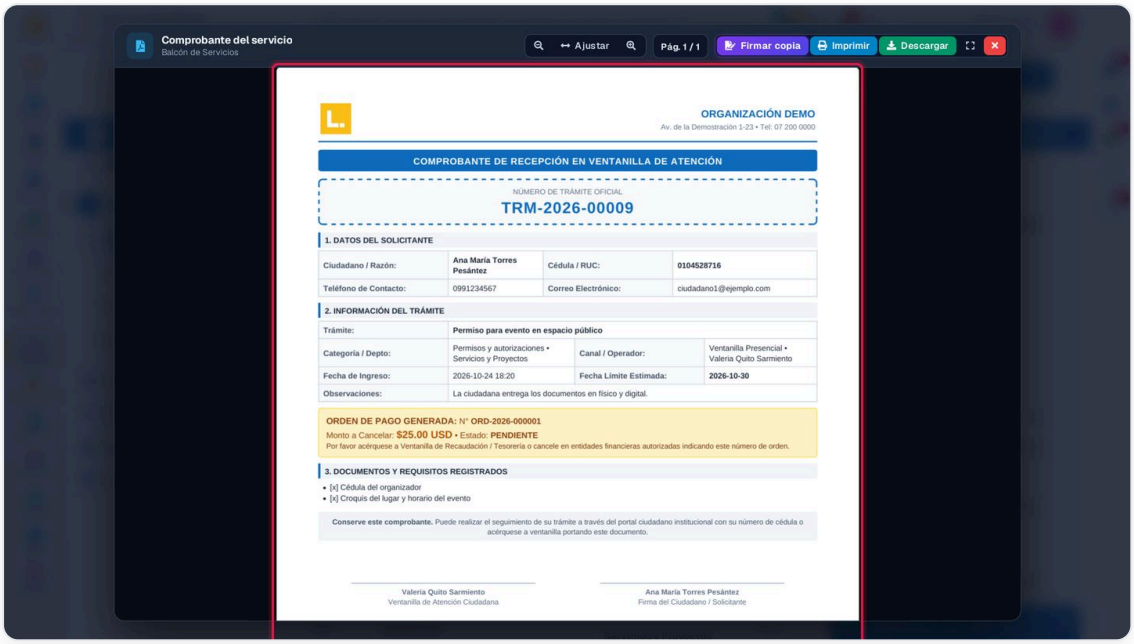


Figura 70. Comprobante

11.7 Bandeja del técnico

El trámite aparece en la bandeja de la unidad responsable, en **Servicios > En curso**.

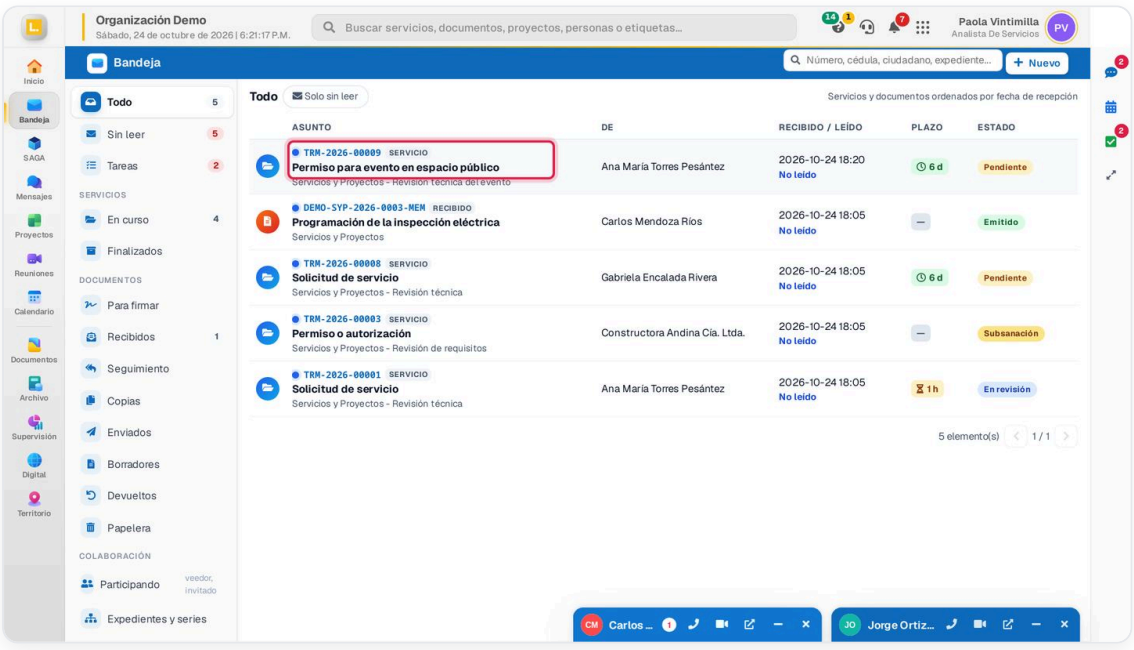


Figura 71. Bandeja del técnico

11.8 La tarea del flujo

Al abrirlo se ve la tarea que le corresponde, con sus instrucciones.

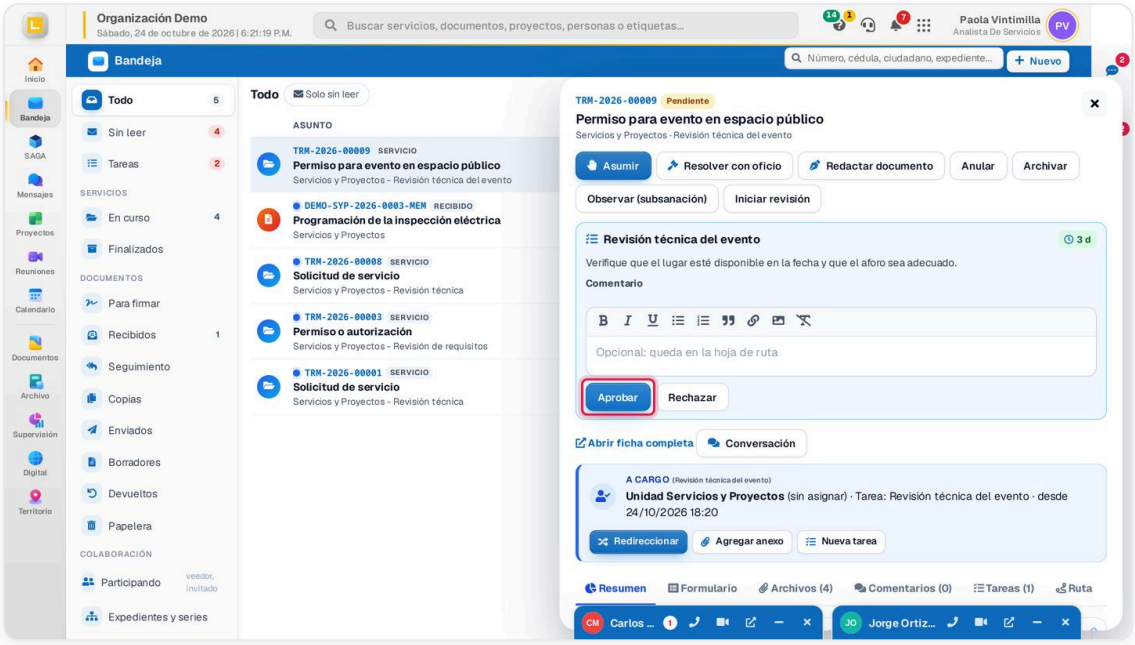


Figura 72. La tarea del flujo

11.9 Revisar los datos

El técnico revisa los datos y documentos del trámite.

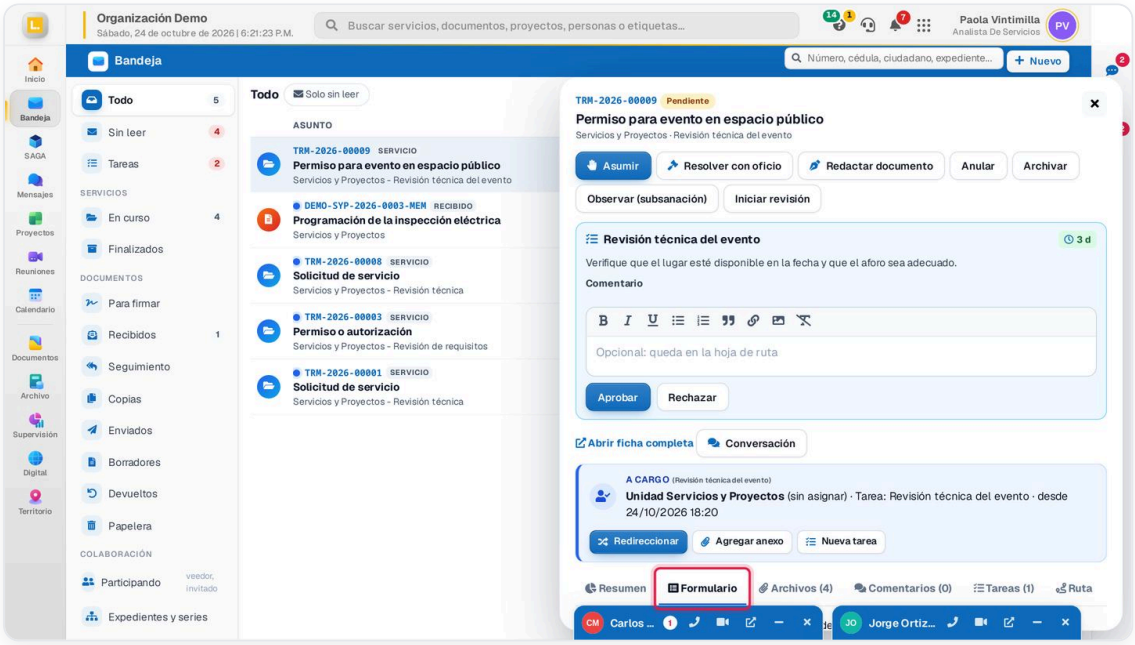


Figura 73. Revisar los datos

11.10 Asumir y comentar

Asume la tarea y deja su comentario en la hoja de ruta.

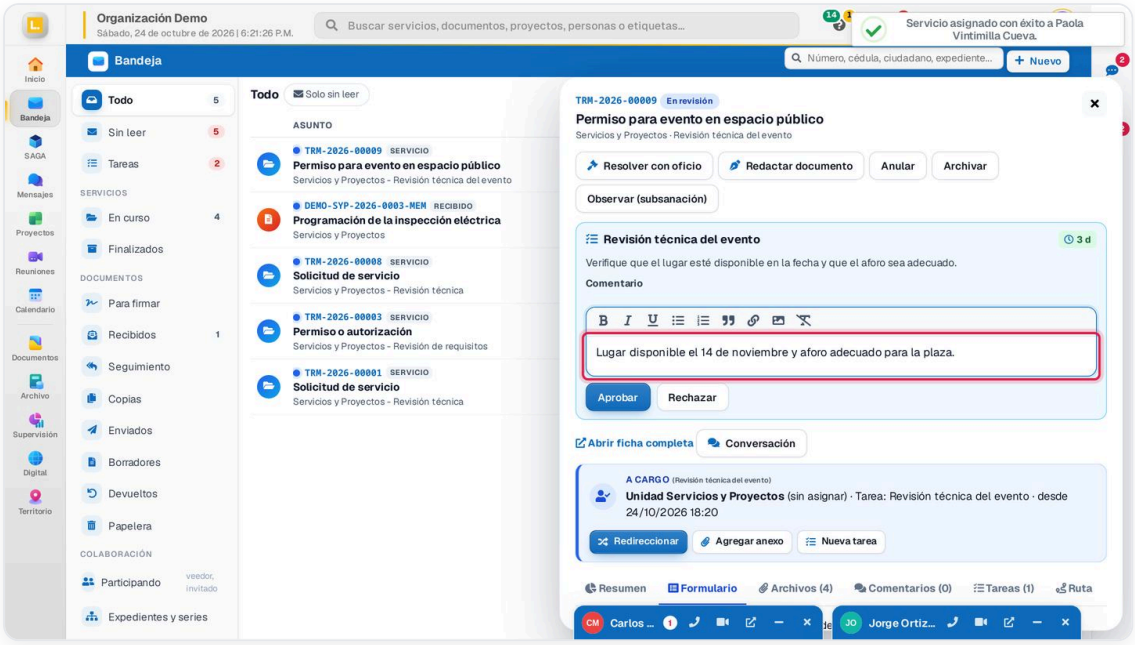


Figura 74. Asumir y comentar

11.11 Aprobar

Al aprobar, el flujo continúa solo hacia el siguiente paso (cobro, documento, firma).

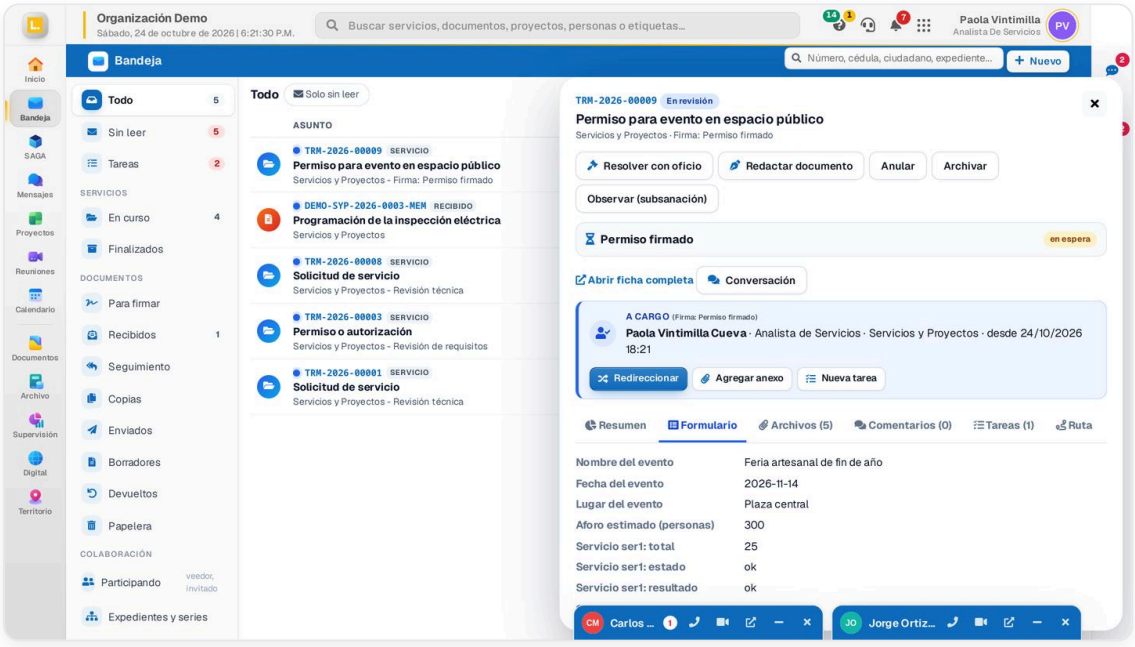


Figura 75. Aprobar

11.12 Para firmar

El jefe de la unidad encuentra el documento de respuesta en **Para firmar**.

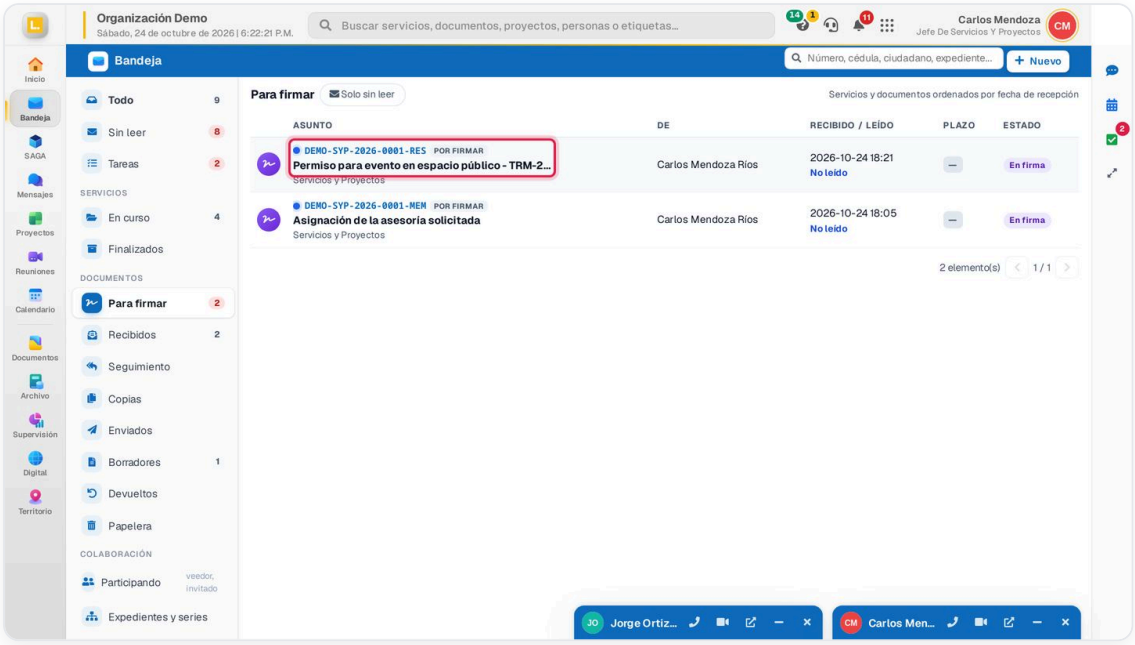


Figura 76. Para firmar

11.13 El documento generado

El documento ya tiene los datos del trámite.

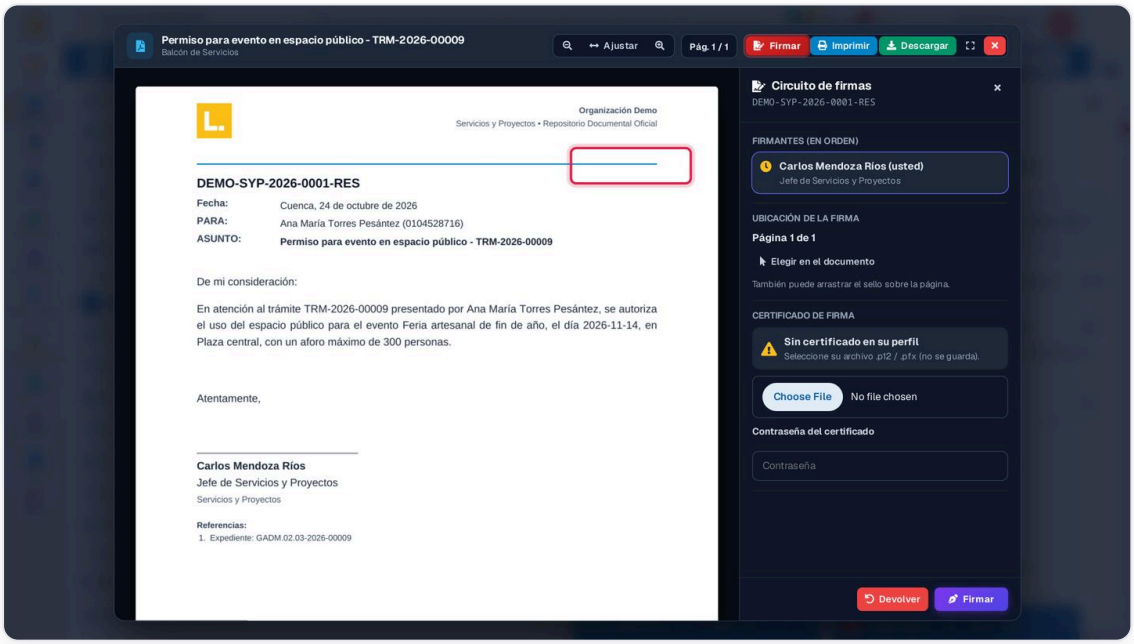


Figura 77. El documento generado

11.14 Certificado y contraseña

Elige su certificado de firma electrónica y escribe su contraseña.

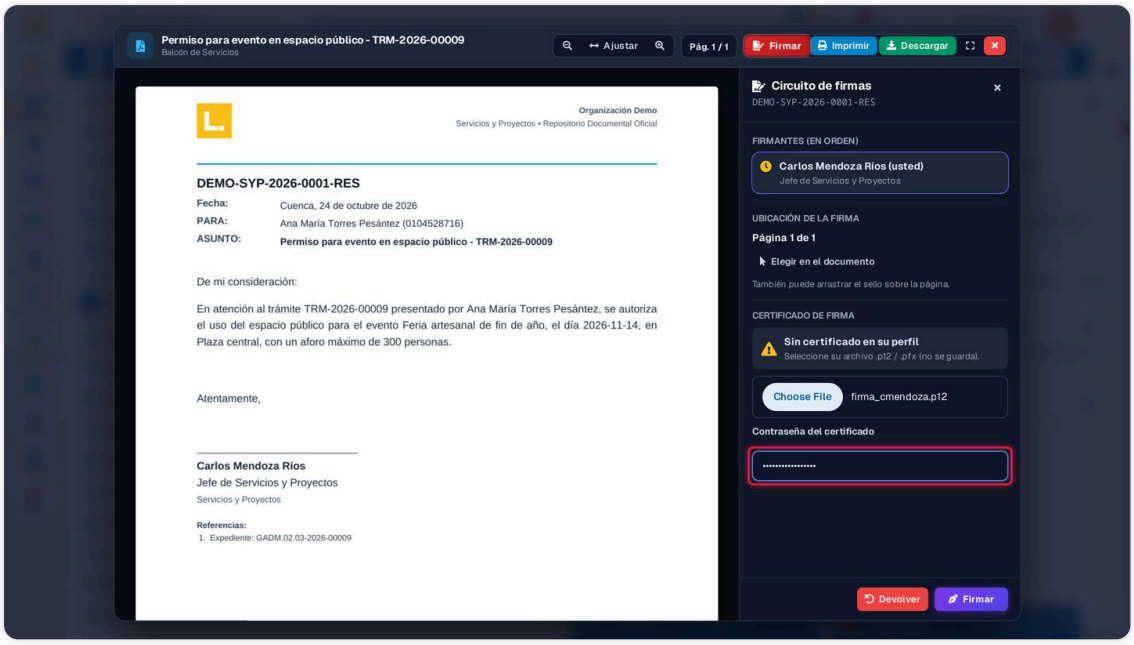


Figura 78. Certificado y contraseña

11.15 Firmar

Firma el documento.

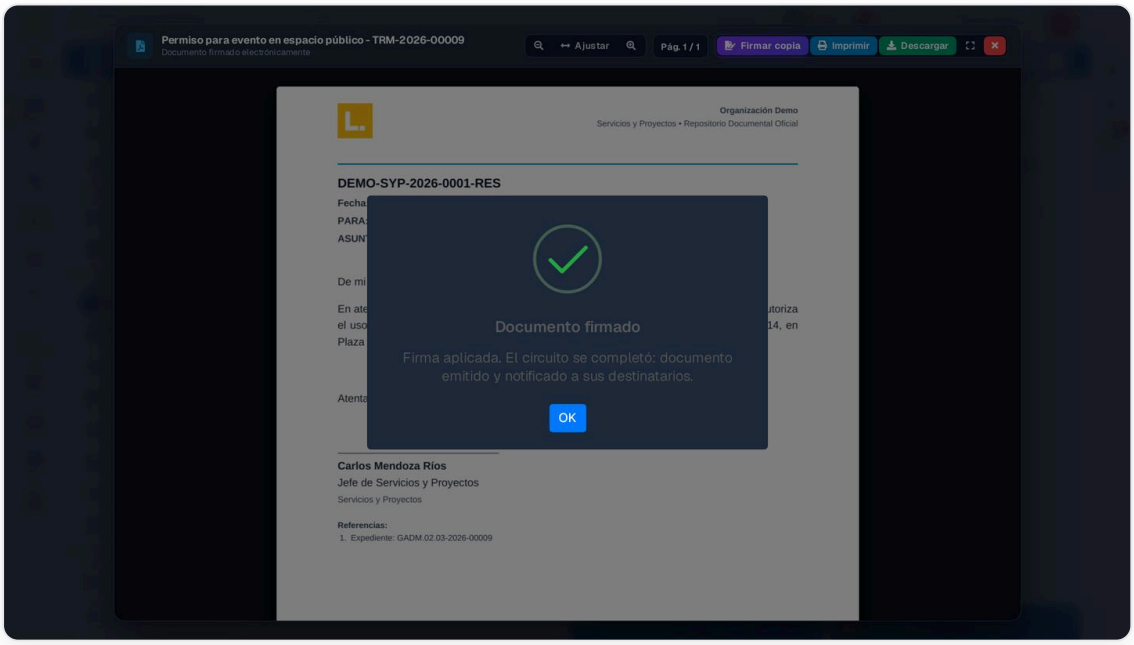


Figura 79. Firmar

11.16 Trámite finalizado

El documento queda firmado y se notifica al ciudadano. Con la firma, el flujo llega a su fin y el trámite queda **finalizado**.

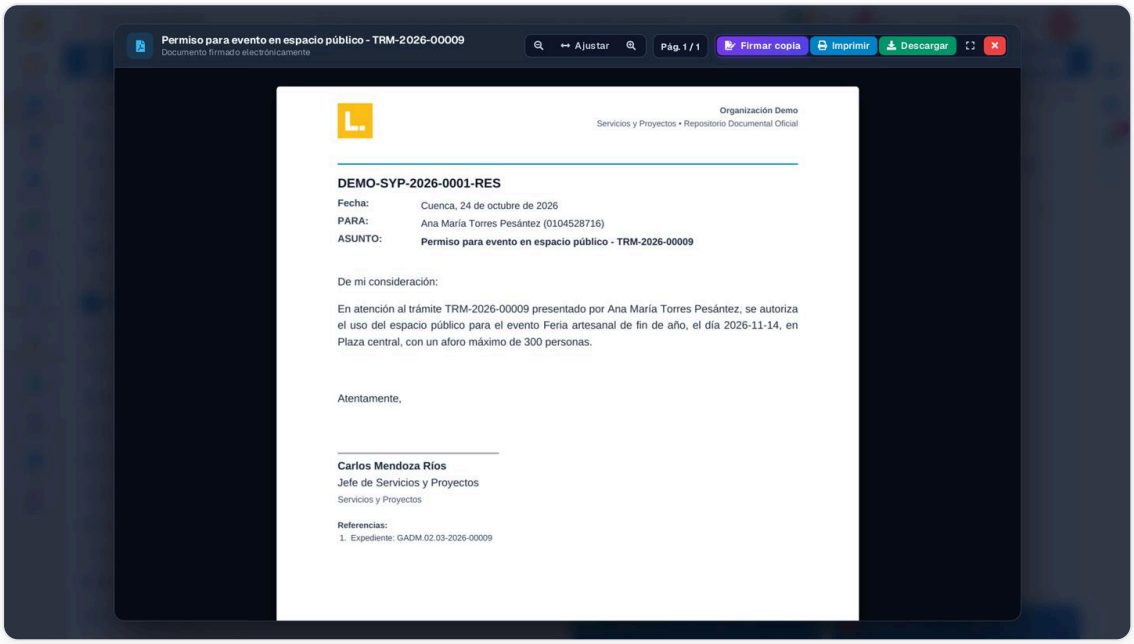


Figura 80. Trámite finalizado

11.17 Ruta del trámite

En la ruta se ve todo el recorrido: la revisión, el cobro y la firma.

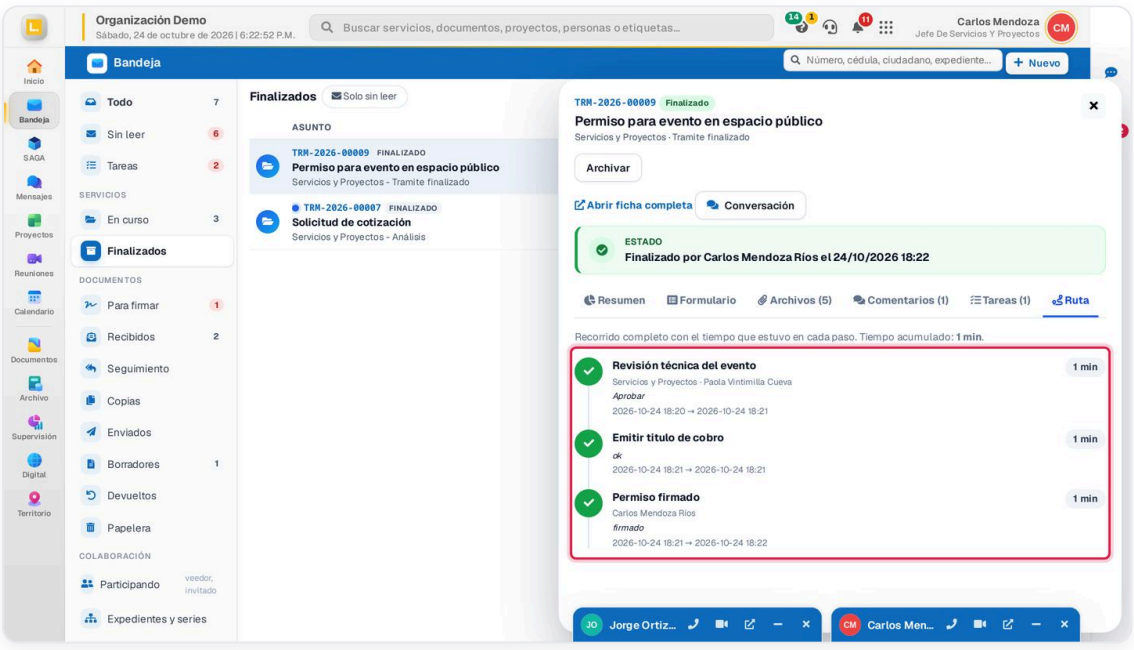


Figura 81. Ruta del trámite

12 Trabajo en equipo en un trámite

Cuando un trámite necesita a varias personas, se reparte el trabajo con tareas, comentarios y redireccionamientos.

12.1 El trámite

El responsable abre el trámite desde su bandeja.

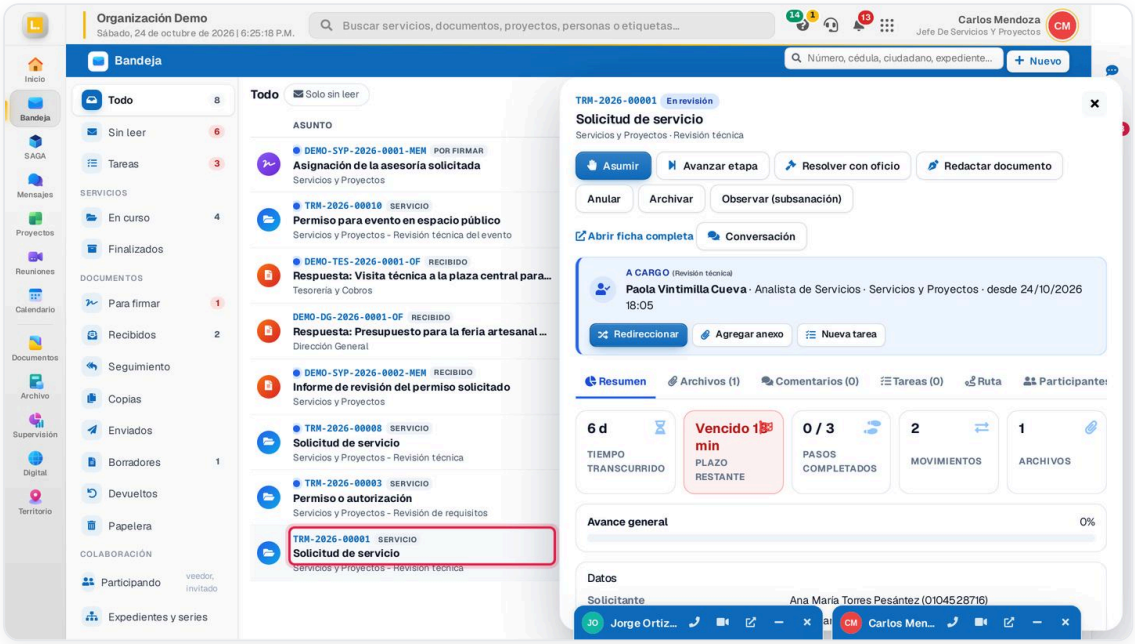


Figura 82. El trámite

12.2 Tarea vinculada

Crea una tarea vinculada al trámite, con su responsable y fecha límite.

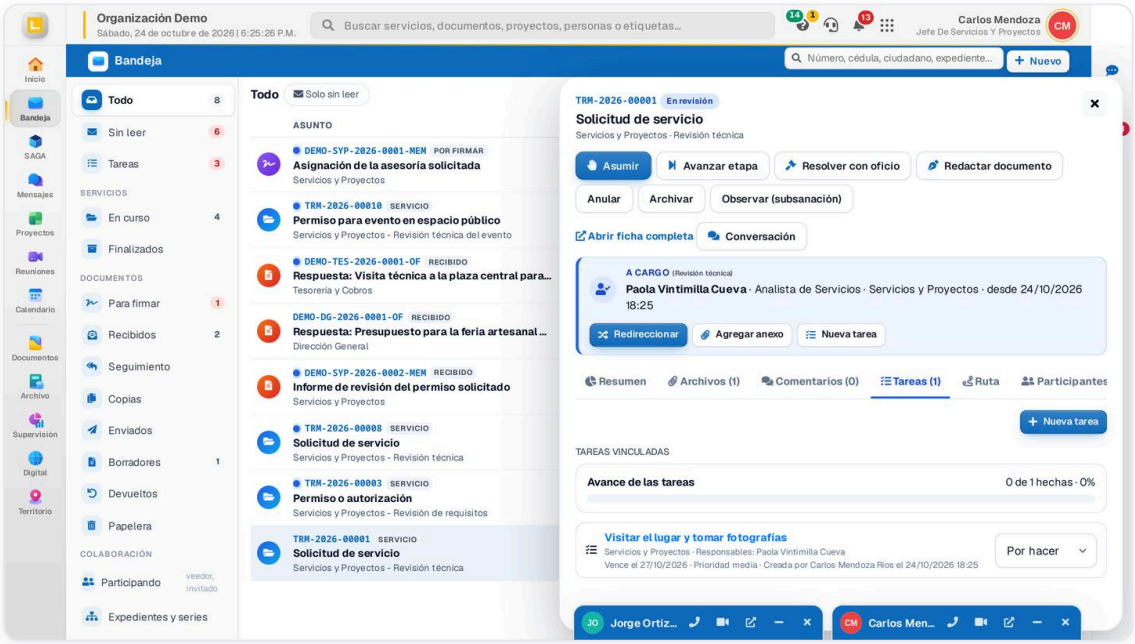


Figura 83. Tarea vinculada

12.3 Comentario

Deja un comentario para que todos sepan en qué está.

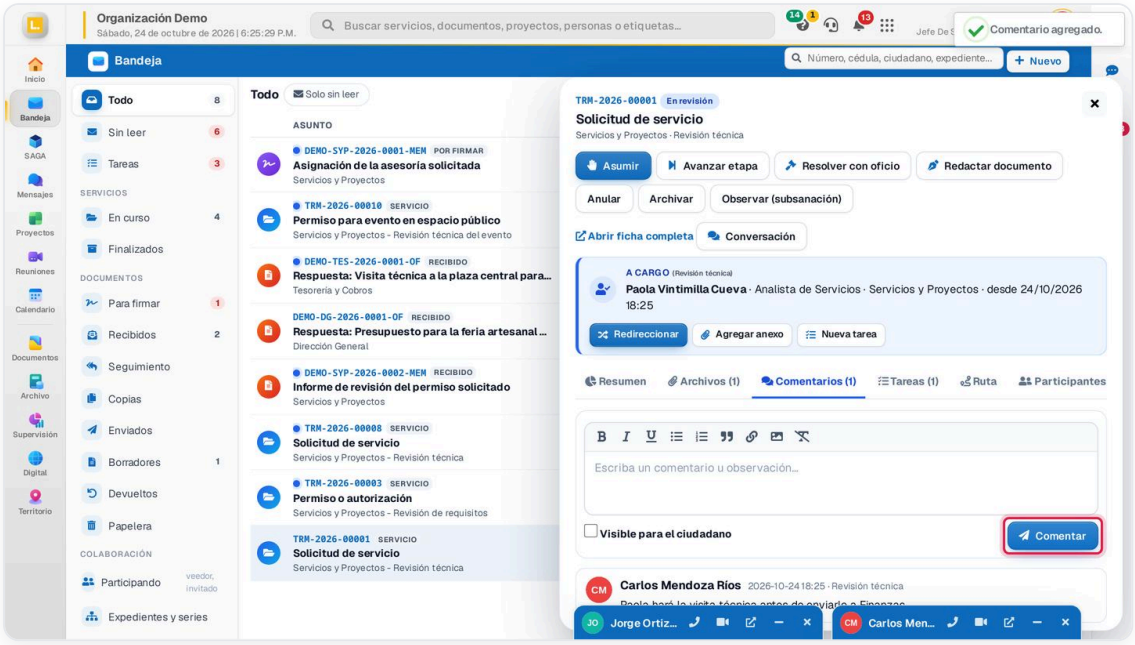


Figura 84. Comentario

12.4 Completar la tarea

La persona responsable ve la tarea en **Tareas** y la marca como hecha al terminar.

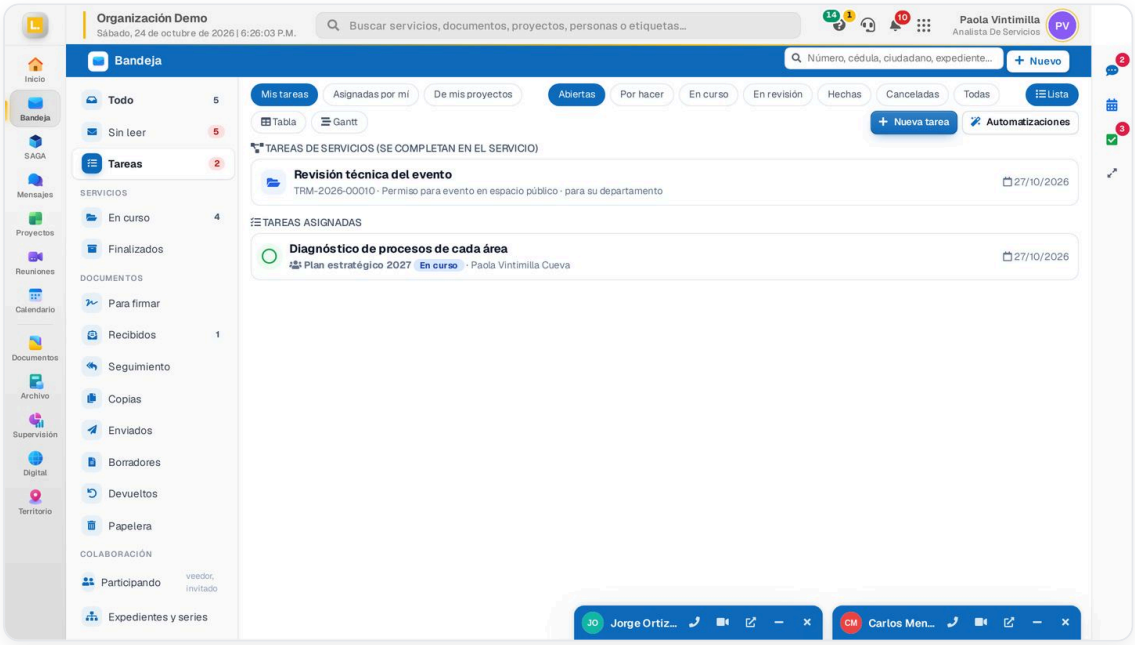


Figura 85. Completar la tarea

12.5 Redireccionar

Con el trabajo hecho, el trámite pasa a otra unidad con **Redireccionar**, indicando el motivo.

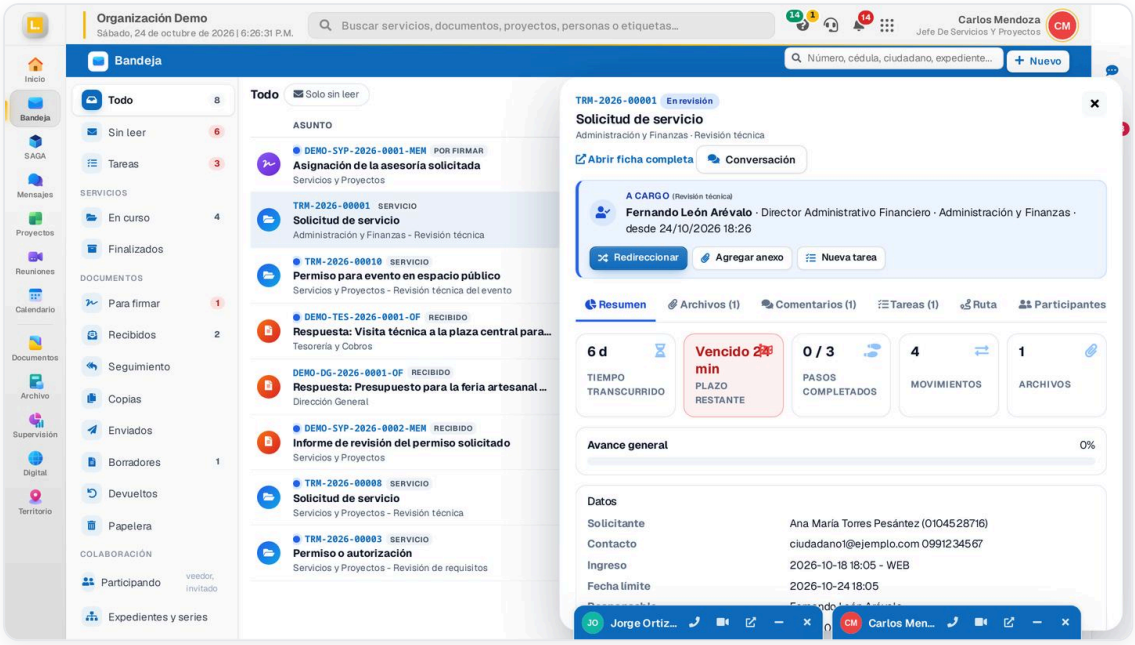


Figura 86. Redireccionar

12.6 La otra unidad continúa

Quien lo recibe ve el motivo y todo lo que se hizo antes.

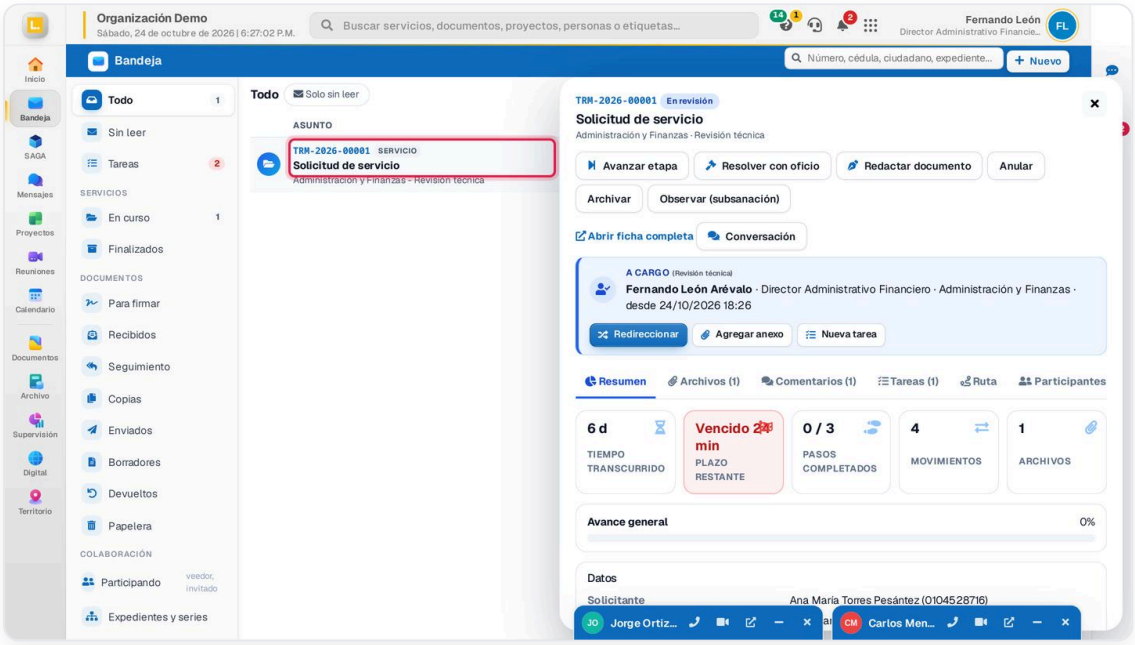


Figura 87. La otra unidad continúa

12.7 Quién intervino

En Comentarios y Participantes queda quién intervino y quién lo tiene ahora.

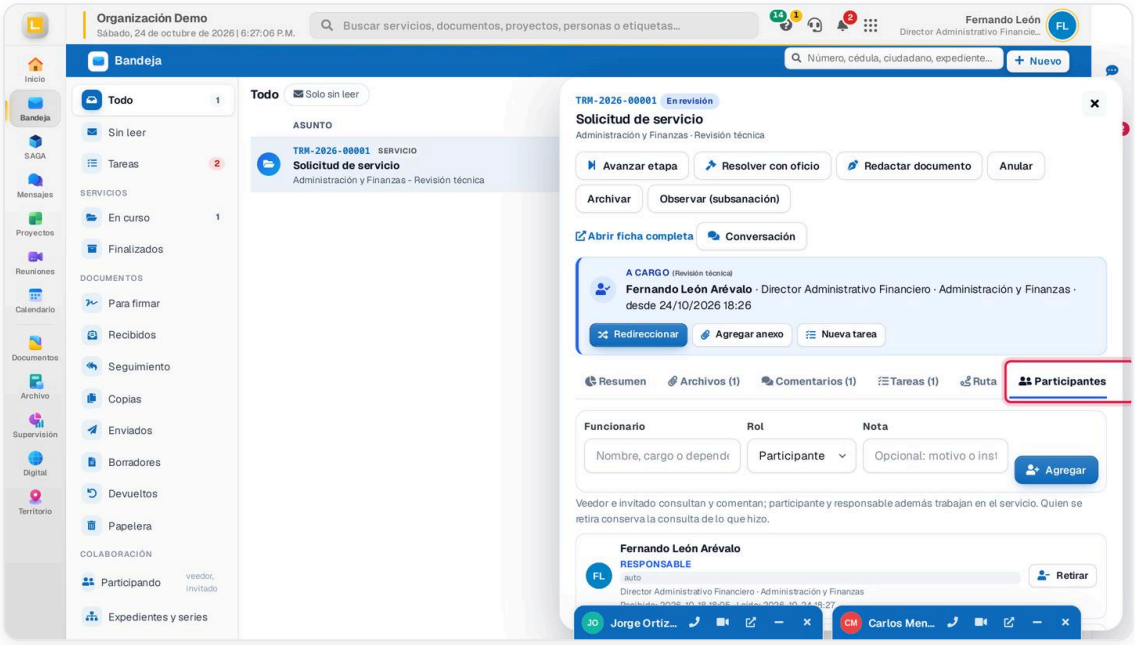


Figura 88. Quién intervino

13 Buenas prácticas y preguntas frecuentes

Buenas prácticas

- Escriba asuntos claros y específicos: facilitan la búsqueda y el archivo.
- Use **Vista previa** antes de emitir: un documento emitido y firmado no se puede modificar.
- Indique **requiere respuesta** solo cuando de verdad la espera, con un plazo realista.
- Al derivar, escriba siempre una instrucción concreta.
- Adjunte los respaldos como anexos en lugar de enviarlos por correo personal o mensajería.
- Revise a diario **Recibidos**, **Para firmar** y **Seguimiento**.
- No comparta su contraseña ni su certificado de firma electrónica.

Pregunta	Respuesta
¿Puedo corregir un documento ya emitido?	No: el documento firmado es inalterable. Emita un nuevo documento que lo aclare o lo deje sin efecto, haciendo referencia al anterior. Puede agregar anexos al documento ya emitido.
¿Dónde quedan mis borradores?	En **Bandeja > Borradores** y en **Traer borrador** del editor.
¿Qué pasa si el plazo de respuesta vence?	El documento sigue en Seguimiento, se destaca como vencido y el sistema avisa a los responsables.
Derivé un documento por error.	Quien lo recibió puede devolverlo con la acción **Devolver**, o usted puede pedir que lo redireccionen. Todo queda en la ruta.
No encuentro un documento.	Use el buscador de la bandeja (número, nombre, cédula o expediente) o el buscador del **Archivo**, que también busca en el contenido.
¿Quién puede ver mis documentos?	Según la **Visibilidad** elegida al redactar: su departamento, toda la institución, solo autor y destinatarios, o público (LOTAIP).
¿Cómo verifico una firma?	Con el código QR del documento o en **Verificar documento** del portal.

Soporte

Si necesita ayuda, use el botón de **soporte** (auricular) de la barra superior o el botón **?**, que abre las guías y los videos de capacitación de cada pantalla.