Gobierno de México

ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO



BALAM
Control de Gestión

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
JEFATURA DE SERVICIOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Manual del usuario

Septiembre 2026



1. *Introducción.* 4
2. *Justificación del Sistema.* 4
3. *Objetivo del Sistema.* 4
4. *Características del sistema.* 5
5. *¿Qué puedo hacer en BALAM?* 5
6. *Ingreso al Sistema* 6
7. *Roles y Perfiles.* 7
8. *Menú vertical izquierdo.* 7
9. *Menú horizontal.* 9
10. *Principal* 11
11. *Recepción de documentos.* 12
12. *Oficialía de partes.* 19
13. *Bandeja de asignados.* 26
14. *Documentos asignados.* 30
15. *Documentos turnados.* 36
16. *Respuesta física (documento con firma autógrafa).* 39
17. *Confirmación de respuesta física a documento turnado* 42
18. *Respuesta digital (documento con e.firma)* 43
19. *Bandeja de Elaborados.* 48
20. *Generar Documento interno.* 50
21. *Generar un documento externo.* 55
22. *Documento colaborativo.* 59
23. *Botón Historia* 65
24. *Firma electrónica (e.firma)* 66
25. *Cancelar documento.* 68
26. *Estatus.* 70



Jesús García Corona No. 140, Col. Buenavista, CP. 06350, alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: (55) 5140 9617
www.gob.mx/issste



27. *Reportes.* 71
28. *Como exportar documentos a Excel.* 72
29. *Histórico.* 73
30. *Mi perfil.* 74
31. *Reservar folios.* 74
32. *Ayuda.* 75
33. *Diagramas de flujo.* 75





1. Introducción.

Este documento plantea solucionar las dudas operativas para los usuarios finales, a través de un paso a paso, para cada módulo del Sistema de Control de Gestión de manera gráfica y representativa BALAM; Buzón de Almacenamiento de Archivo y Memoria.

2. Justificación del Sistema.

En la actualidad se requieren de muchos procesos para la generación, firma y recepción de documentos de otras dependencias a través de la oficialía de partes, generando tiempos muertos y exceso de impresiones , con este sistema se plantea conectar diferentes dependencias, acortar los tiempos de entrega, creación o envío de documentos a destinatarios, orientar el proceso a puestos y no personas, tener una estructura organizacional configurable, segura con base a Directorio Activo con una arquitectura que soporte la alta concurrencia sin requerir licenciamiento de Office, contribuir de manera significativa al ahorro de papel evitando copias físicas y mejorar el seguimiento y atención de los documentos.

3. Objetivo del Sistema.

Registrar y generar oficios internos y externos, firmarlos electrónicamente a través de la FIEL de cada usuario, así como enviar y entregar a los diferentes destinarios los documentos generados por uno o más colaboradores de la dependencia.
Por ejemplo:

- Administración y Generación de documentos Internos y Externos
- Recepción de oficios externos
- Respuestas de oficios

Funcionamiento Particular Del Sistema
El Sistema de Control de Gestión es una herramienta que tiene como función tener una mejor organización y registro de documentos, para un óptimo flujo de información dentro de la dependencia.



4. Características del sistema.



- Estandarización de procesos
- Reducción de uso de papel
- Seguimiento a los documentos generados
- Reducción de tiempo en elaborar y responder documentos
- Trabajo colaborativo
- Trabajo a distancia
- Firma electrónica

5. ¿Qué puedo hacer en BALAM?



- Registrar y turnar documentos
- Oficios
- Notas informativas
- Formato de vacaciones.
- Formato de incidencias
- Formato de licencias

Envío digital

Jesús García Corona No. 140, Col. Buenavista, CP. 06350, alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: (55) 5140 9617
www.gob.mx/issste

6. Ingreso al Sistema.

Para el correcto funcionamiento del sistema se recomienda utilizar el navegador Chrome.
En caso de requerirse, descargar desde la siguiente liga:
https://www.google.com.mx/chrome/?brand=CHBD&gclid=CjwKCAjw1v_0BRAkEiwALFkj5m-iNa1FlkMN-X5ZoMh9ybJazZiSBD9OJEWlPoB9j1JsYjHtbSzkmxoCAcEQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds

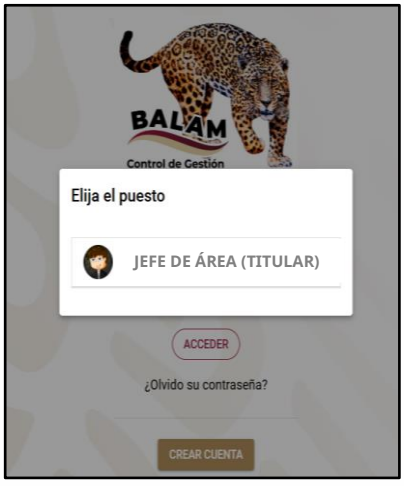
Lo puedes identificar con el siguiente icono:

Para acceder al sistema de control de gestión BALAM, ingresar la siguiente URL: https://scg.issste.gob.mx/scg/login y al ingresar solicitará la siguiente información:

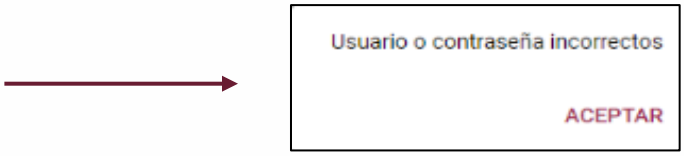
- Usuario (correo institucional)
- Contraseña (directorio activo)

Una vez ingresados los datos se dará clic en el botón "Acceder", para después seleccionar el perfil del jefe inmediato con el que se trabaje, en caso de tener más de uno elegir el que corresponda para la elaboración del documento, de ser titular el usuario o jefe de área tendrá acceso directo a su bandeja.





En caso de que el usuario y la contraseña sean incorrectos aparecerá una ventana como la que se muestra a continuación.



7. Roles y Perfiles.

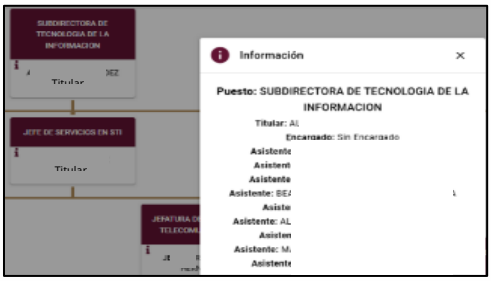
Definen los permisos y accesos de cada funcionario de acuerdo a las actividades que requieren realizar en el sistema.

Administrador: Este perfil tiene el máximo nivel en el sistema, gestiona la configuración y alta de usuarios, puestos, permisos, así como cada una de las funciones.

Usuario: Dependiendo de cada permiso particular, este perfil podrá redactar, contestar, colaborar o recibir documentos en el sistema. Existen 2 tipos de usuarios con los siguientes roles:

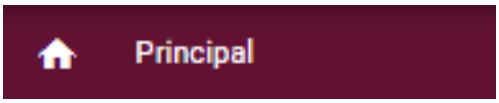
- **Titular:** Se refiere al usuario responsable de área, mismo al que se le dirigirán los asuntos registrados (documentos).
- **Asistente:** Es el usuario autorizado para ejecutar tareas operativas diarias, limitado al manejo de la documentación dirigida al titular.





8. Menú vertical izquierdo.

En el menú vertical de lado izquierdo, te permitirá acceder de forma rápida a las distintas secciones o módulos del sistema, está organizado en una lista de opciones que facilitarán la exploración, se detallan a continuación.



La sección Principal muestra un tablero informativo con las estádisticas generales del área, en esta pantalla el usuario puede consultar de manera rápida y visual la información relacionada con los asuntos gestionados. El tablero permite dar seguimiento al volumen y estado de los documentos, proporcionando una visión general.



Oficialia de Partes

La sección Oficialía de Partes permite consultar y gestionar los documentos registrados como parte de la recepción de correspondencia física, se muestran los documentos recibidos provenientes de otras dependencias, instituciones, empresas o personas físicas. Los usuarios pueden dar seguimiento desde esta sección a los documentos, enviar documentos emitidos por el área y verificar su estado dentro del proceso de gestión documental.

Bandeja de Asignados

La sección Bandeja de Asignados muestra los asuntos o documentos que han sido asignados al usuario titular o al área para su atención, revisión o seguimiento, permitiendo al usuario administrar de manera eficiente los trámites o asuntos le han sido encomendados, dando seguimiento hasta su conclusión.

Bandeja de Elaborados

La sección Bandeja de Elaborados concentra los documentos digitales generados y enviados dentro del sistema, permite realizar ediciones en aquellos que se encuentran en proceso de edición, pendientes de firma. El proceso puede concluirse mediante firma electrónica utilizando su e.firma, facilitando la gestión, garantizando la validez y autenticidad a través del proceso de firma electrónica.

Reportes

La sección Reportes permite consultar y generar indormación estadística y de seguimiento sobre los asuntos gestionados por el área asignada o áreas subalternas, facilita el análisis y control de la gestión documental, permitiendo dar seguimiento al flujo de los asuntos, conocer su estarus y obtener información para la elaboración de informaes administrativos y guíar la toma de decisiones.



Histórico

La sección Histórico concentra los documentos digitales que han concluido su ciclo de gestión dentro del sistema, el apartado muestra los documentos elaborados y firmados electrónicamente. Esta sección permite consultar y dar seguimiento a los documentos concluidos, conservando un registro de las gestiones realizadas y de las respuestas recibidas o de trámites cancelados.

Mi Perfil

La sección Mi Perfil muestra la información del usuario titular del área registrada en el sistema. En este apartado se pueden consultar los datos personales y de identificación asociados a la cuenta, así como la información relacionada con el cargo y datos de contacto.

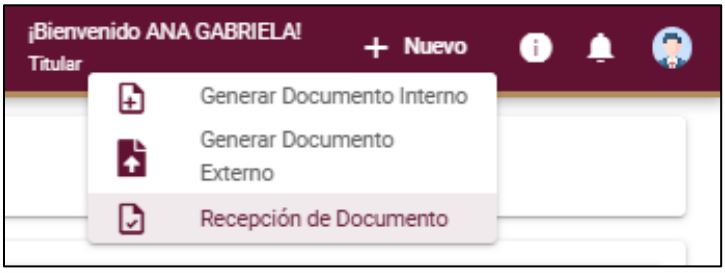
Reservar folios

Esta sección permite al usuario reservar de manera anticipada números de folio para la elaboración y registro de documentos digitales, elaborados y firmados electrónicamente. Esto facilita la planeación y gestión, asegurando la disponicibilidad de folios para los procesos que así lo requieran.

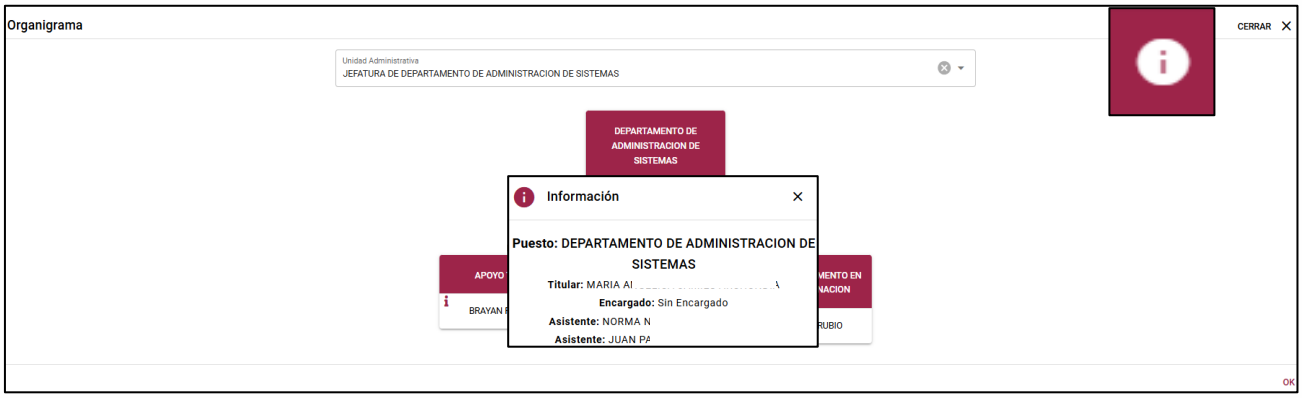
9. Menú horizontal.

El menú horizontal se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla y concentra diferentes opciones de acceso para el usuario. A continuación, se describen los botones disponibles en esta sección:

Nuevo: Se identifica con el icono de más y la palabra Nuevo, y facilita iniciar los tres procesos relacionados con el registro y la generación de documentos, descritos en el presente manual.



Organigrama: Se identifica con el icono y la letra i minúscula, este botón ofrece la posibilidad de visualizar la estructura orgánica de la dependencia. Este botón incluye un filtro para consulta por unidad, o explorar el organigrama completo, y es posible navegar para ver los nombres de los titulares de cada área, y sus respectivos asistentes, dando clic nuevamente en el icono de la i.



Notificaciones: A través de este botón, se podrán visualizar las notificaciones pendientes relacionadas con documentos asignados o rechazados que no se han leído. Esto incluye casos como la asignación de un documento, invitación a colaborar en documento digital o cuando alguno de los destinatarios rechaza un documento.

Se incluyó información de fecha de atención para revisar el vencimiento de la respuesta solicitada de acuerdo a los días transcurridos.





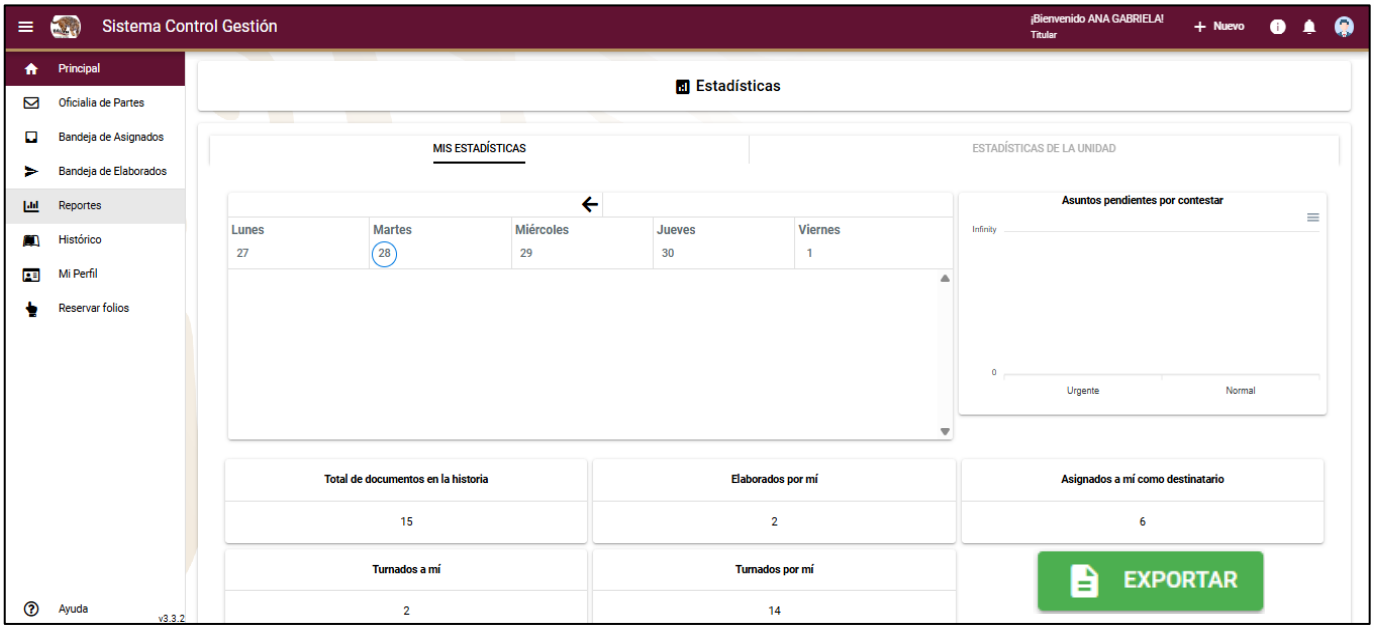
Perfil área y titular: Se localiza al dar clic en el icono del avatar, además de mostrar la información del perfil, se habilita el botón "**Cerrar sesión**".

10. Principal.

Al ingresar sus credenciales, al usuario se le presenta la pantalla **"Principal"**, que muestra un panel de información con las estadísticas del área (Jefatura, coordinación o subdirección), y unidad (áreas) dependientes jerárquicamente, identificados en pestañas.

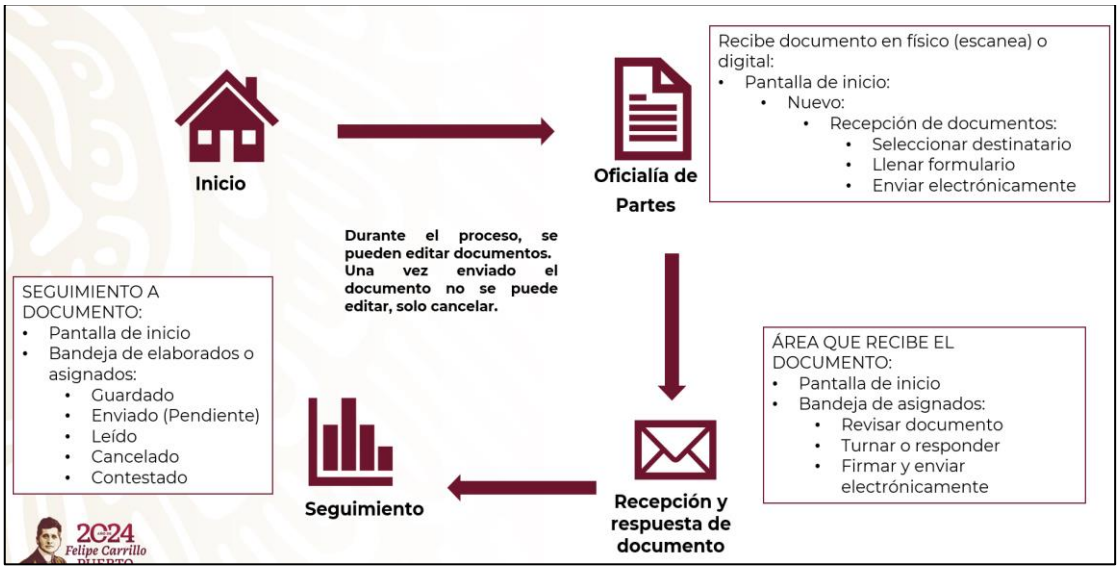
En la parte central de la pantalla se muestra un calendario con los documentos asignados en la fecha compromiso de respuesta, al lado derecho habrá una gráfica con los asuntos pendientes por contestar dependiendo su prioridad ***Urgente y Normal***.

En la parte inferior una sección con las cifras: ***total de documentos en la historia***, ***documentos elaborados por el área***, ***documentos asignados al área como destinatario***, ***documentos turnados al área*** y ***documentos turnados por el área*** y en la esquina inferior derecha un botón donde se podrá exportar la información de documentos elaborados en digital.



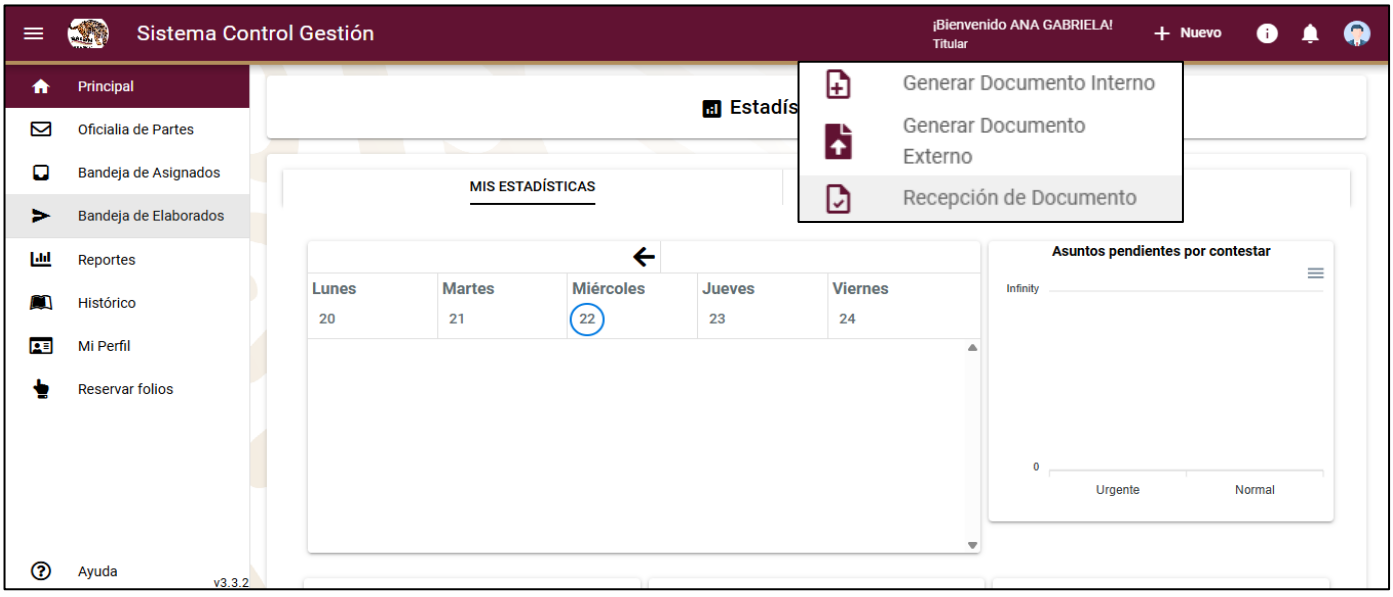
11. Recepción de documentos.

Corresponde al procedimiento para el registro de un documento externo, así como turnarlo a las áreas correspondientes. Siguiendo correctamente el flujo que se detalla a continuación:

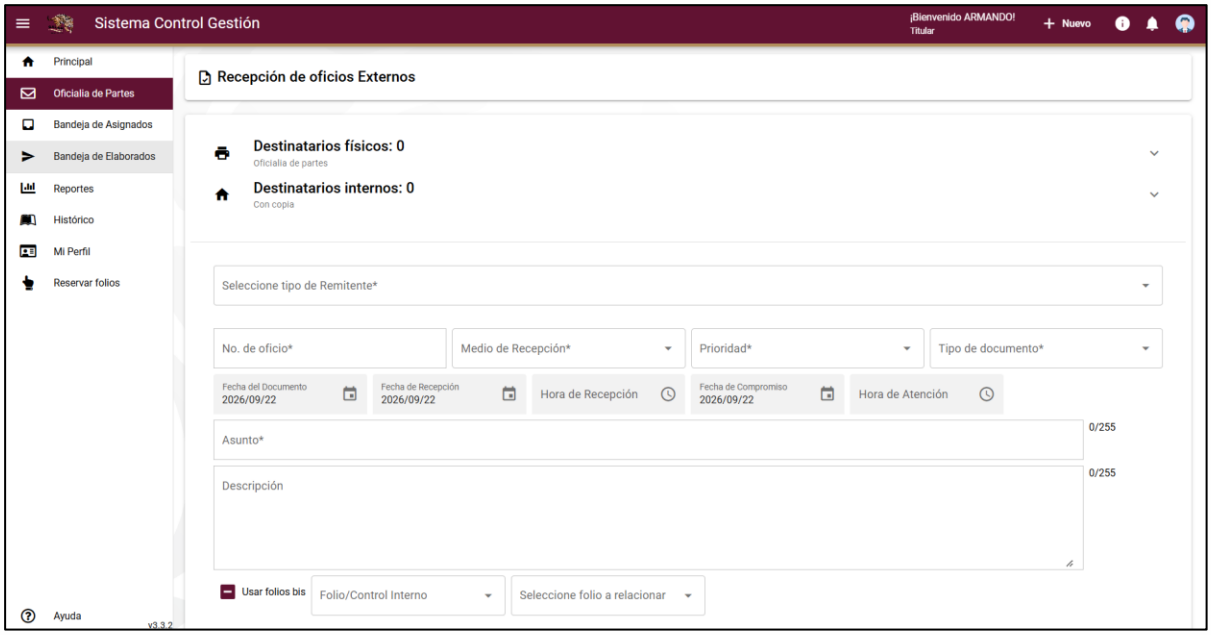


Registro de documentos.

Para capturar la recepción de un documento, diríjase a la esquina superior derecha y haga clic en el botón **+Nuevo;** a continuación, seleccione la opción **"Recepción de Documento".**

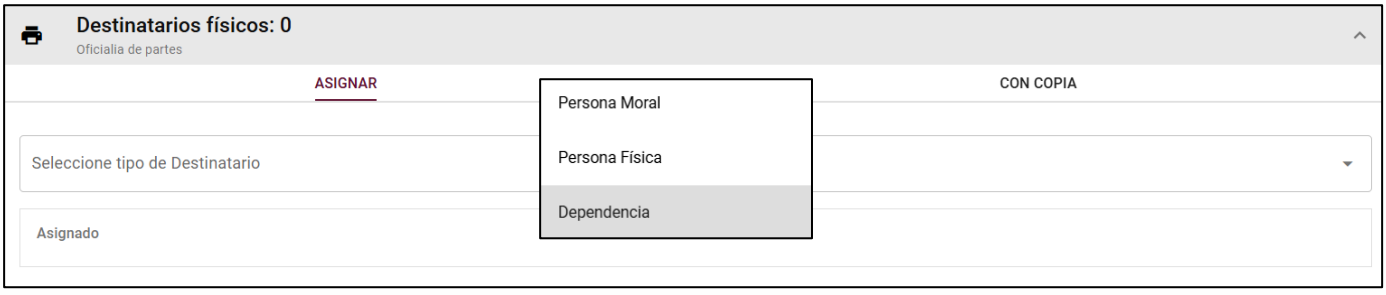


Al dar clic en la opción "**Recepción de documento**", se mostrará un formulario en el que deberá capturar la información del documento que se está recibiendo, el sistema mostrará una alerta en caso de faltar información obligatoria.



A continuación, se describe cada campo.

Destinatarios físicos: Permite registrar con fines informativos la asignación del documento a destinatarios y copias de conocimiento externas al ISSSTE; para ello, se selecciona si corresponde a persona física, persona moral (empresa), o dependencia.



En la parte inferior se mostrará el listado de destinatarios que se vayan agregando, y en las pestañas se puede identificar si es destinatario externo, asignado principal o como copia de conocimiento.

Destinatarios internos: En este campo se seleccionarán los destinatarios internos,

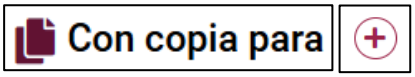
correspondientes a jefes de área dentro del ISSSTE, a quienes les será asignado el documento digitalizado.



Al dar clic en el renglón se desplegarán las siguientes opciones.



Asignar a: Este campo es obligatorio para asegurar que el documento llegue a sus destinatarios internos, se pueden seleccionar uno o varios.



Con copia para: En este campo se pueden agregar a titulares (jefes de área) necesarios, a quienes se les enviará el documento como copias de conocimiento.En este campo se pueden agregar las copias de conocimiento necesarias.

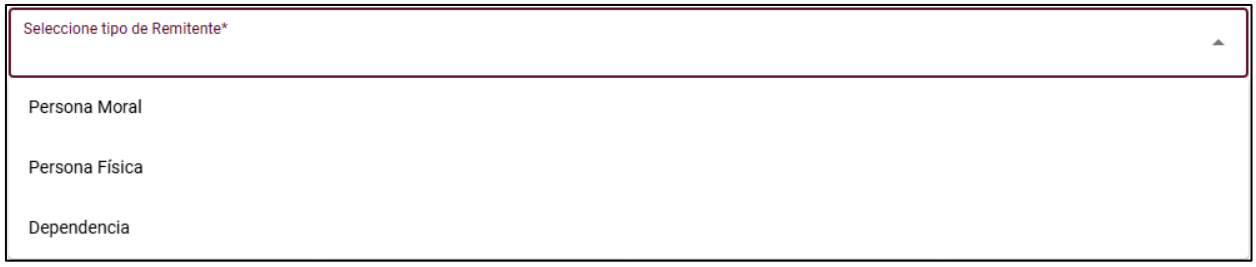
Nota:

Al registrar un documento, se deben agregar todas las copias internas de acuerdo con los procesos operativos y jerarquías establecidas. Esto ayuda a que las áreas correspondientes (control de gestión de cada Dirección, Subdirección o Coordinación), reciban y revisen correctamente el documento digital.

Si al momento de la recepción no se sabe quién atenderá el turno, no es necesario agregar los destinatarios y copias en ese momento. El sistema te permite guardar el registro para editarlo más adelante y agregar los destinatarios y copias en un segundo paso, después de haberlo guardado.

Seleccionar remitente:

Aquí se debe elegir el tipo de remitente que envía el documento, puedes seleccionarlo desde la lista desplegable. Existen tres opciones de remitente:



- **Persona moral:** Permite seleccionar la empresa o razón social que envía el documento.

- **Persona física:** Permite seleccionar a la persona que remite el documento, como un derechohabiente o representante legal.
- **Dependencia:** Permite seleccionar la institución y especificar la unidad que envía el documento.

Registro nuevo persona moral, física o dependencia.

Una vez seleccionado el tipo de remitente, si no se encuentra la empresa, persona o dependencia requerida, se puede agregar mediante el botón correspondiente. +



Para su registro se deberá capturar la información solicitada, como se muestra en las siguientes imágenes, donde se resaltarán los campos obligatorios.

Si se selecciona dependencia, el sistema habilitará dos campos adicionales para capturar el nombre y el puesto del remitente.



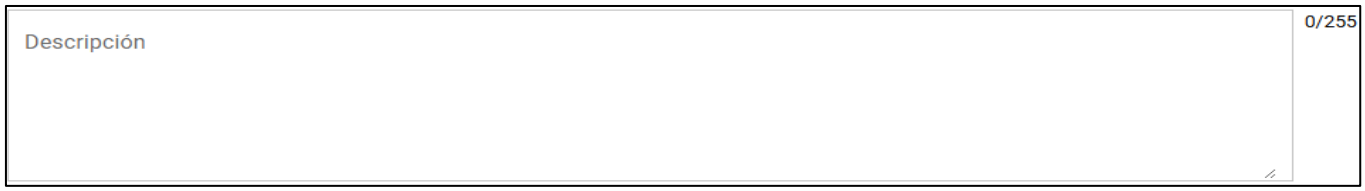


No. Oficio: Campo destinado a capturar el número de oficio del documento. Este dato es único y de alta importancia, ya que funciona como eje principal de búsqueda.

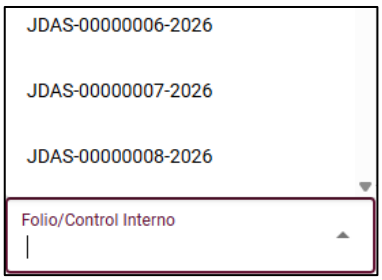
Asunto: Campo obligatorio destinado a redactar el motivo o tema principal del oficio, cuenta con un límite de hasta 255 caracteres.

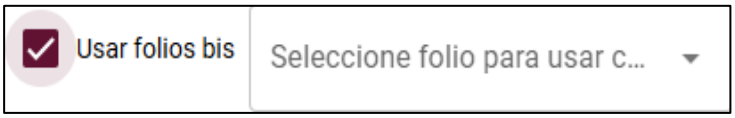


Descripción: En este campo se deberá agregar una breve descripción del documento que se está registrando, el texto no deberá exceder los 255 caracteres.



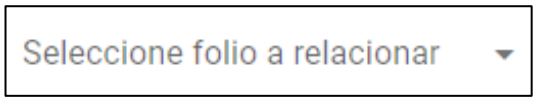
Folio/Control Interno: Campo opcional donde se puede seleccionar el folio de control interno asignado, este folio es generado automáticamente por el sistema y se encuentra precargado con las iniciales del área correspondiente para evitar duplicidades.
Su uso es exclusivo para la recepción de documentos físicos provenientes de áreas externas al instituto, permitiendo llevar un control ordenado de su ingreso.



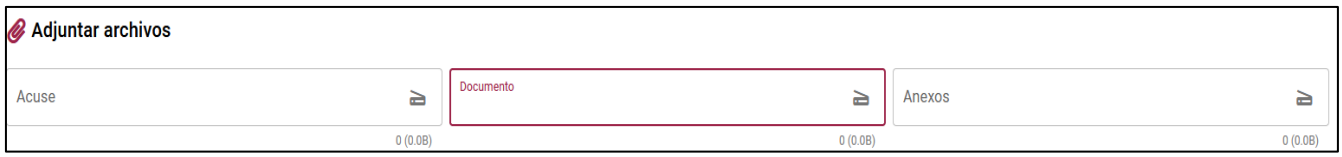


Usar folio bis: Este apartado se habilita en caso de recibir un documento relacionado con un tema previamente registrado, pero con número de oficio diferente, o bien cuando se trata de asuntos distintos que, por su relación o continuidad, comparten el mismo número de registro en el sistema. Permite identificar y dar seguimiento a cada asunto sin perder la referencia del registro principal.

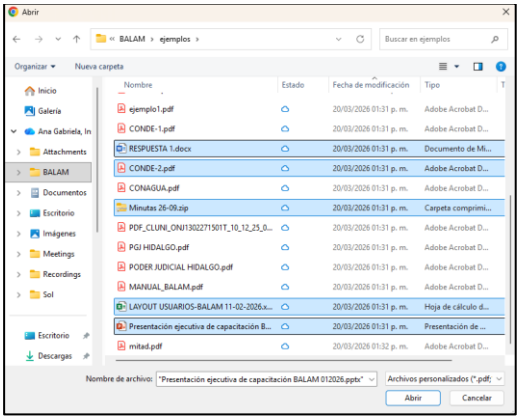
Seleccione folio a relacionar: En este campo se deberá seleccionar el del documento al que se da respuesta o seguimiento, en caso de existir relación con un documento digital. Si el documento no está vinculado a ninguno, este campo debe ir vacío.

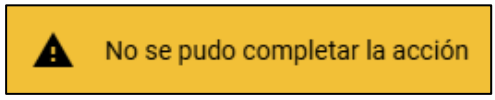


Adjuntar archivos.
En este apartado se podrá cargar el documento u oficio principal y sus respectivos anexos; si así se requiere, esto se realiza al hacer clic en la palabra de cada recuadro.



- **Acuse:** Permite adjuntar archivos en formato PDF con un tamaño máximo de 14MB, como acuse de respuesta, oficio o acuse con sellos en digital.
- **Documento:** Permite adjuntar el oficio en formato PDF con un peso máximo de 14 MB.
- **Anexos:** Permite adjuntar documentos en formato PDF, Excel, Word, PowerPoint o carpetas comprimidas en formato ZIP o RAR.



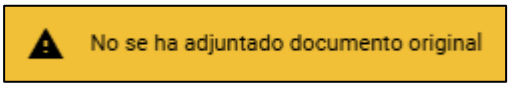


Si al adjuntar un archivo o documento se muestra el siguiente mensaje en la parte inferior derecha de nuestra pantalla.

O el presente icono de carga , en la parte superior derecha, significa que el archivo excede el tamaño permitido de 14MB, por lo que deberá dividirse para poder adjuntarlo.

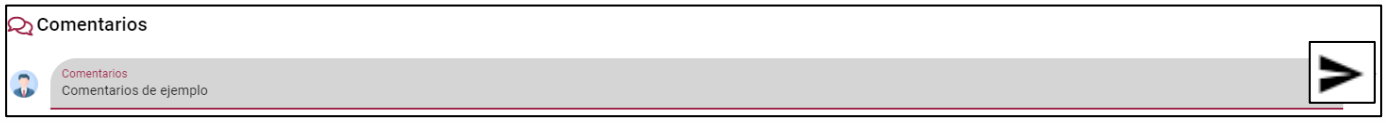
Nota:

Si al momento del registro no se tiene digitalizado el documento, se puede capturar la información, guardar y posteriormente continuar con la edición y cargar el documento principal o anexos. Al entrar nuevamente se mostrará el siguiente mensaje.



Comentarios.

Se pueden agregar comentarios de forma opcional, para incluir información relevante o dar seguimiento al proceso de atención, indicación o información del documento. Para capturarlos, una vez agregados los datos, se deberá hacer clic en la flecha negra del lado derecho del campo.

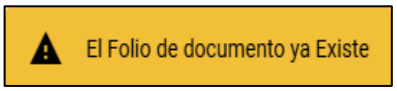


Una vez finalizado el registro del documento, se tiene que dar clic en el botón guardar, acción que generará un registro con estatus **Guardado** en la bandeja **"Oficialía de partes".**



Si al dar clic en guardar, hay algún dato faltante el sistema mostrará que el campo es obligatorio y lo resaltará en color rojo o mandará un mensaje en caso de que exista un registro con los datos que se ingresaron, como se muestra a continuación.

En caso de registrarse un número de oficio duplicado, el sistema emitirá una alerta indicando que ya existe.



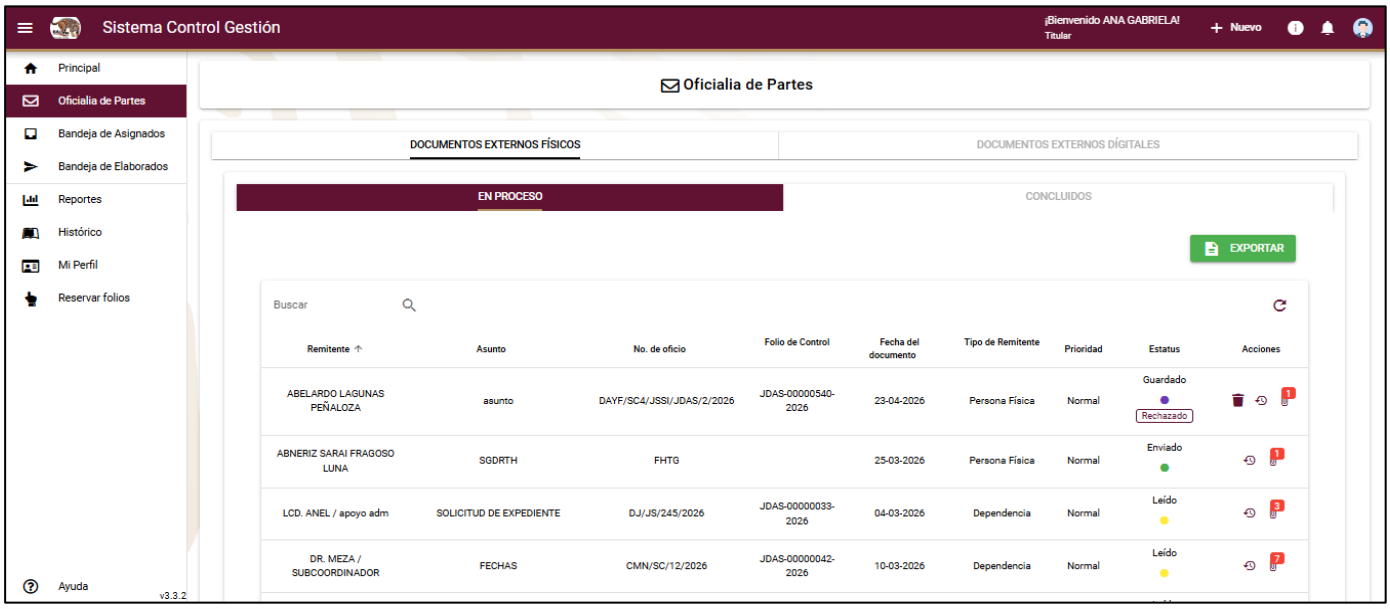
Si el dato que se está duplicando corresponde al Folio/Control Interno, el sistema mostrará el siguiente mensaje.



12. Oficialía de partes.

En la bandeja Oficialía de partes se muestran los documentos registrados que se recibieron en físico, la información se organiza en las columnas: remitente, asunto, número de oficio, folio de control, fecha del documento, tipo de remitente, prioridad, estatus y al final del renglón las siguientes acciones. Funciona como un archivo digital donde se registran, almacenan y administran los documentos recibidos en físico. Se encuentra organizada por dos pestañas principales.

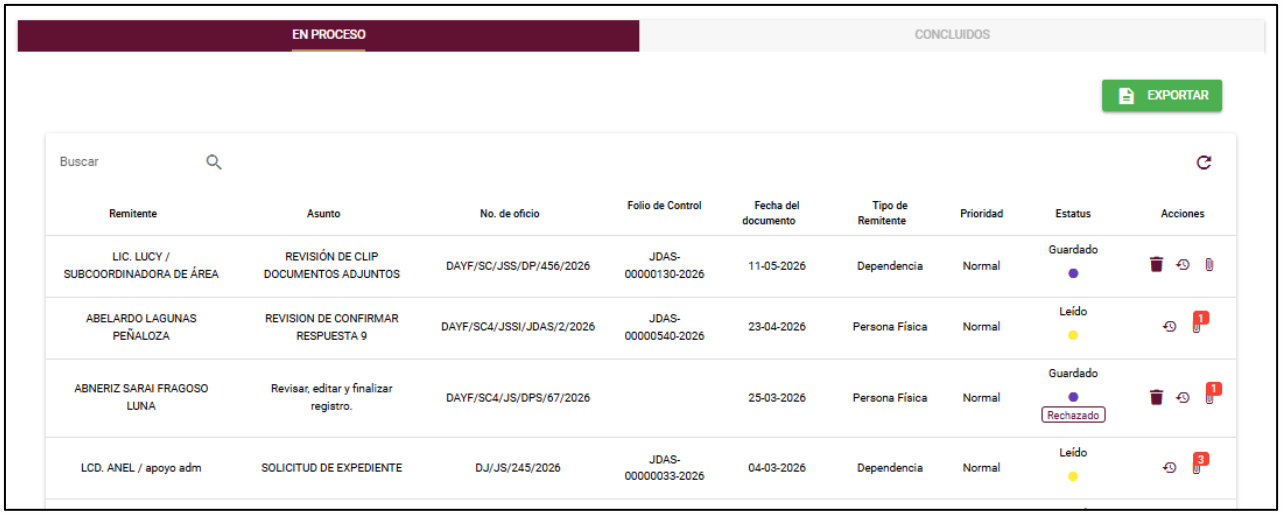
Documentos externos físicos: Aquí quedaran registrados todos aquellos documentos que se han recibido de manera física, digitalizado y capturado en el sistema para su posterior proceso. En esta bandeja se encuentran dos subpestañas.



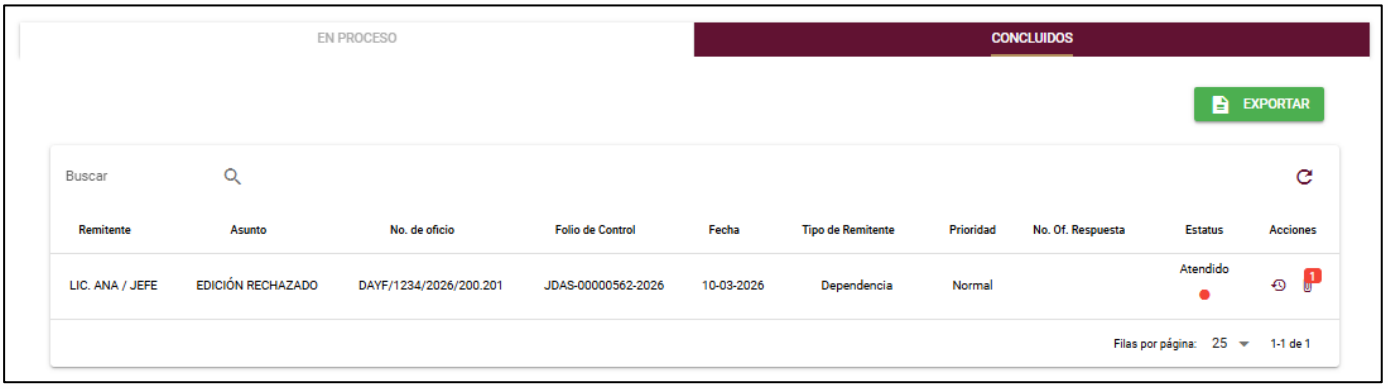
Documentos externos digitales: (Esta sección está en desarrollo).



Pestaña **“En proceso”,** se refiere a los registros de documentos con estatus guardado, enviado o leído, lo que significa que aún están pendientes de envío o en trámite por parte del área destinatario.

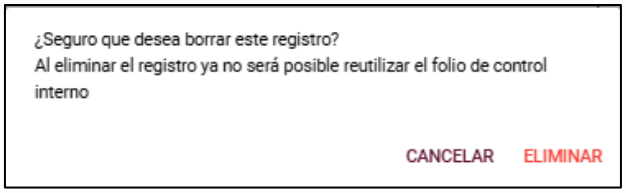


La pestaña **“Concluidos”,** contiene los documentos registrados y enviados que han sido atendidos por el área o áreas correspondientes.

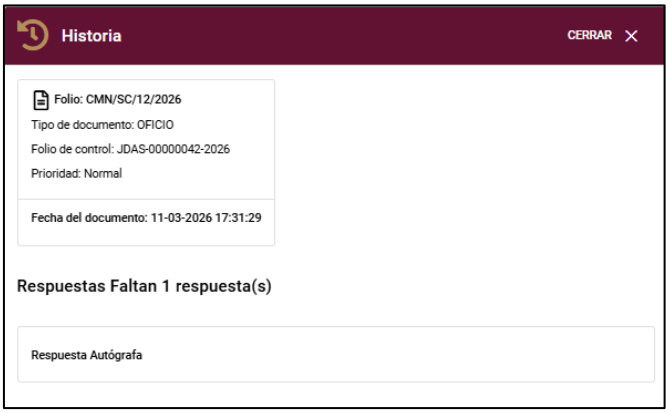


Al final de cada renglón en las diferentes pestañas se pueden encontrar las siguientes opciones de acción disponibles para la gestión.

Borrar: Es visible solo en asuntos registrados y en estatus **Guardado,** y permite eliminar el asunto seleccionado, está acción remueve permanentemente la información relacionada al registro, por lo que al dar clic se presentará el siguiente mensaje emergente. Se recomienda verificar la información antes de confirmar la eliminación.



Historia: Permite visualizar el historial de respuestas asociadas al documento, muestra las respuestas registradas y en caso de tener pendientes de atención. Se muestra la siguiente ventana.



Y Archivos adjuntos: Es un enlace que permite visualizar, cargar o descargar los archivos relacionados con el asunto o documento registrado, facilitando el acceso a la información complementaria; además, cuenta con un identificador que muestra la cantidad de documentos adjuntos disponibles.



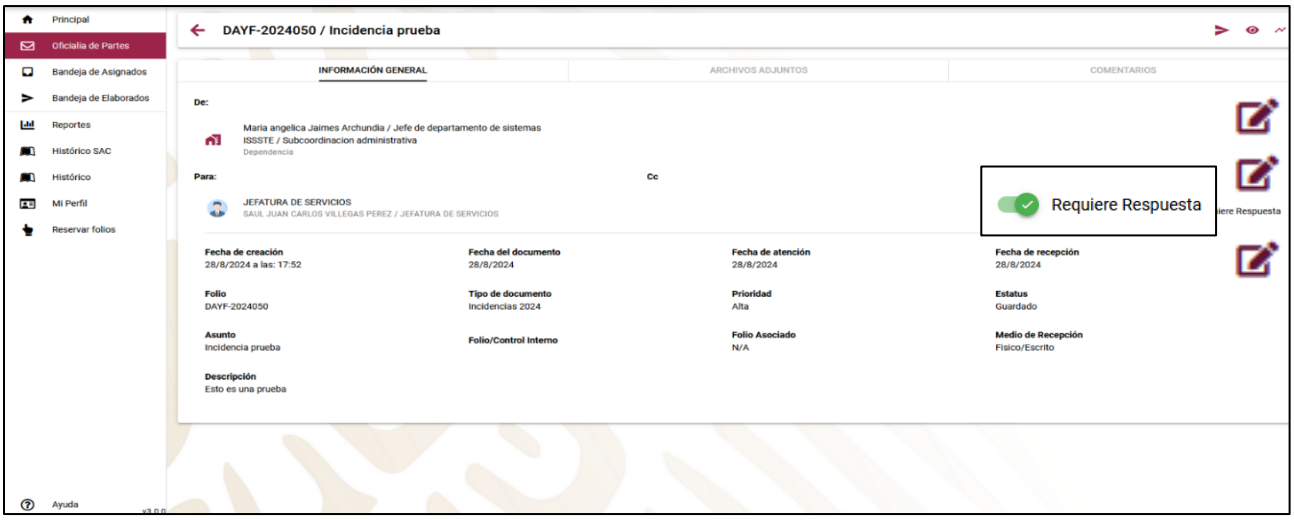
Al ser propietario del registro del documento, se tiene habilitado el poder eliminar algún documento de ser necesario.

Revisar, editar y finalizar registro.

Para poder llevar a cabo la revisión de la información hay que dar clic sobre el asunto o documento registrado, se mostrará principalmente en estatus **Guardado,** en la bandeja de oficialía de partes.

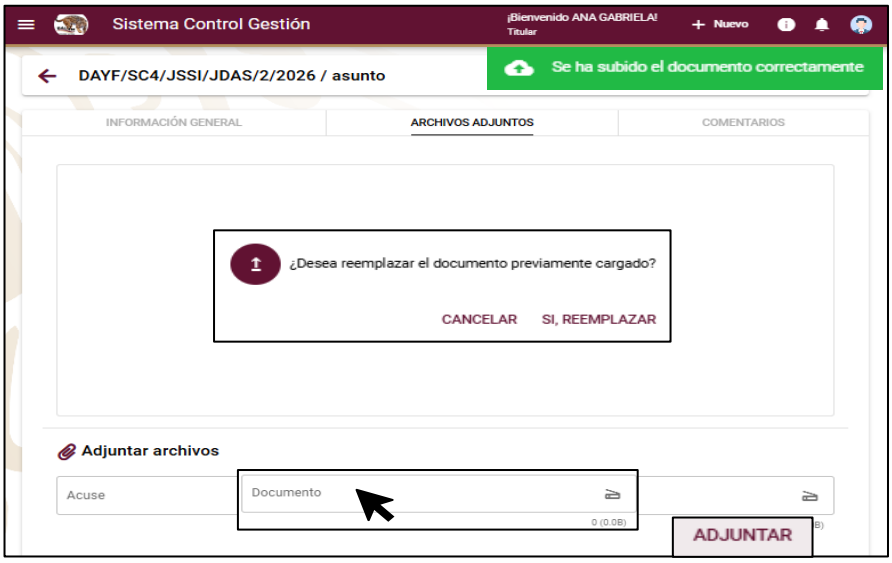
Remitente	Asunto	No. de oficio	Folio de Control	Fecha del documento	Tipo de Remitente	Prioridad	Estatus	Acciones
ABELARDO LAGUNAS PEÑALOZA	asunto	DAYF/SC4/JSSI/JDAS/2/2026	JDAS-00000540-2026	23-04-2026	Persona Física	Normal	Guardado	1

Al cargar, se mostrará en pantalla la información general previamente capturada, si se tiene la indicación que ese documento no requiere respuesta, se deberá retirar la selección en el apartado **"Requiere Respuesta"** que muestra la siguiente imagen.

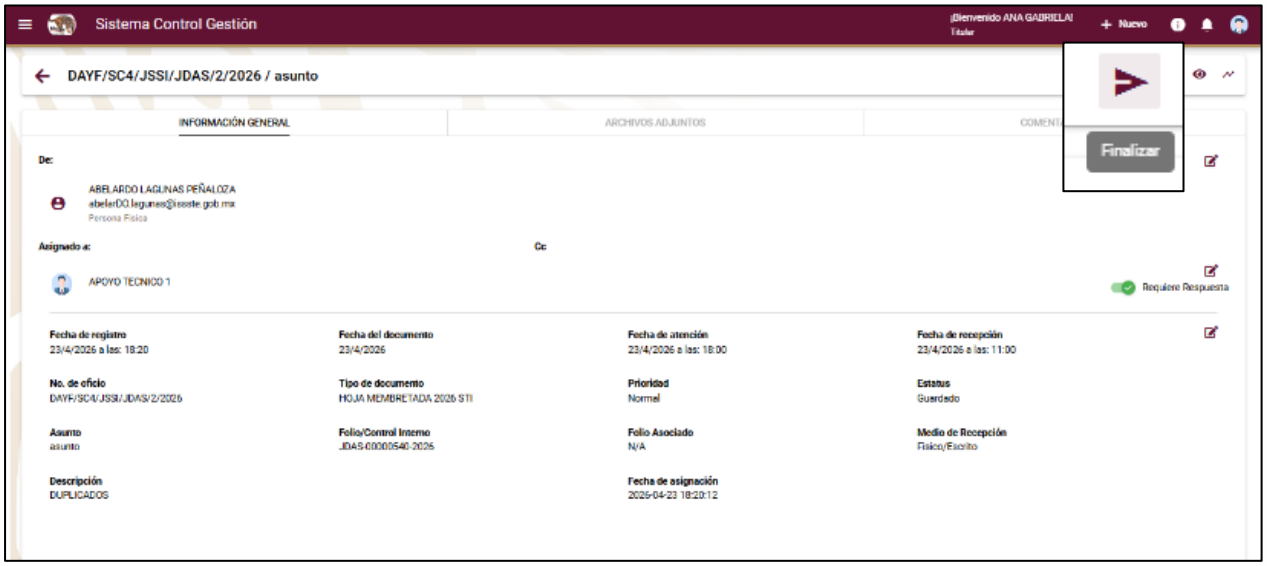


Después de realizar la revisión, y en caso de requerir alguna corrección, se puede llevar a cabo por medio del icono **“Editar”** , ubicado en el lado derecho de la pantalla, a la altura del dato que se desea modificar. También se pueden agregar los destinatarios y copias de conocimiento en caso de que no se hayan colocado previamente.

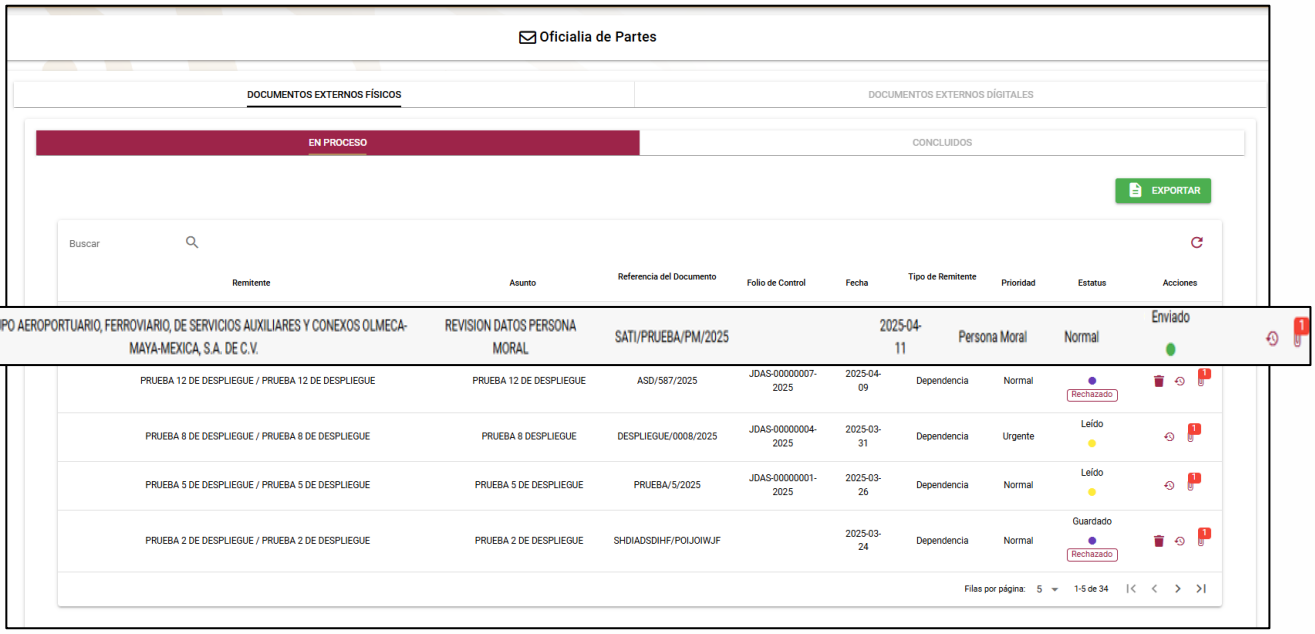
Si es necesario reemplazar el documento principal, se deberá realizar en la pestaña **“Archivos Adjuntos”** del asunto. Para ello, se deberá dar clic en la palabra **“Documento”,** seleccionar el nuevo archivo desde la carpeta correspondiente, dar clic en adjuntar y confirmar la acción de reemplazo cuando el sistema lo solicite, y aparecerá el mensaje de carga exitosa.



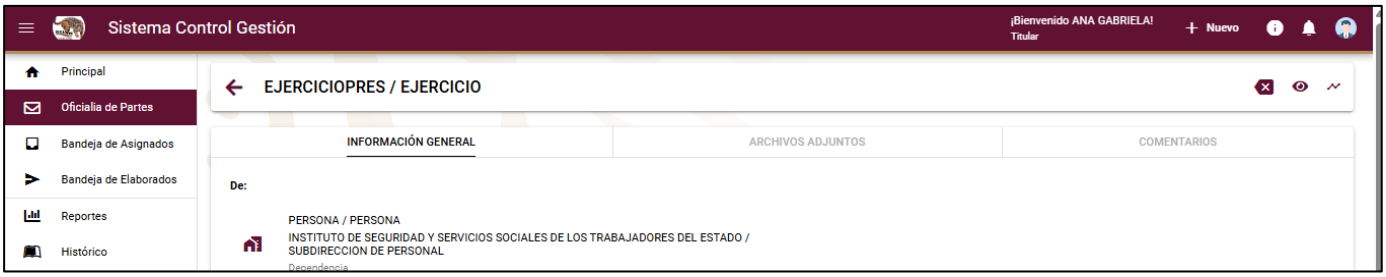
Una vez revisada la información, se dará clic en el botón de “**Finalizar**” para completar el envío del documento al o a los destinatarios correspondientes.



Después de finalizar el envío, el sistema nos regresa a la bandeja Oficialía de Partes para mostrar el documento con estatus “**Enviado**”, lo que significa que el o los destinatarios han recibido el asunto.



Se habilita el siguiente botón de acción en la parte superior derecha, al seleccionar un registro.

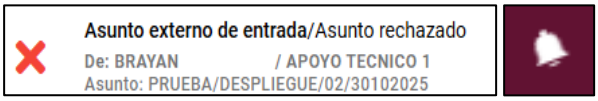


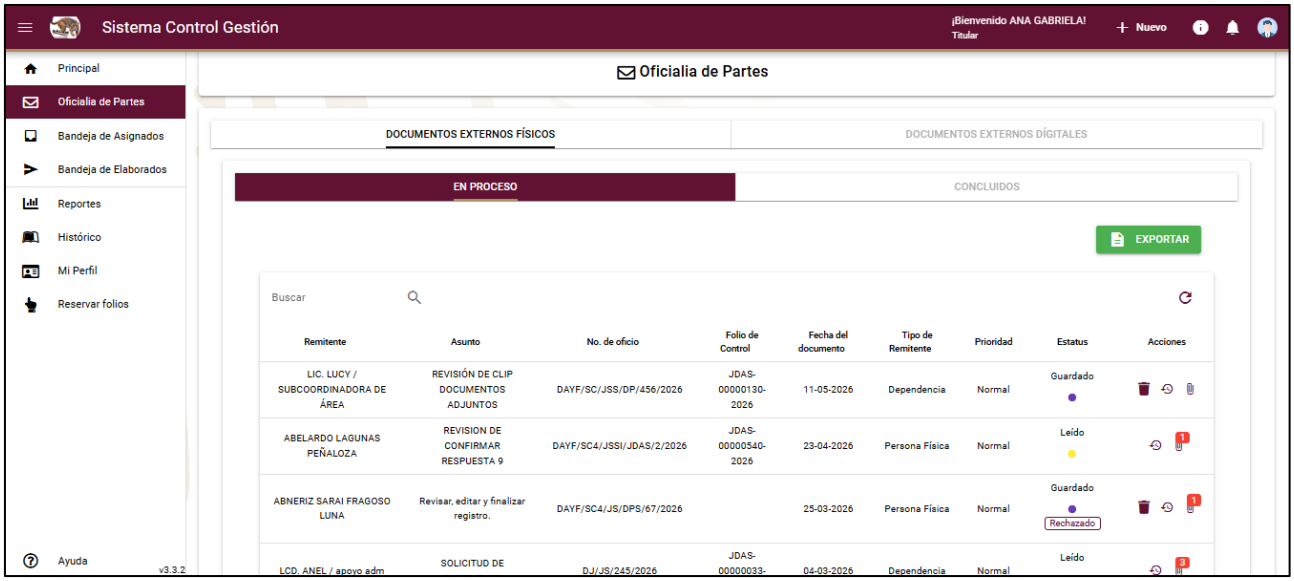


Regresar a oficialía: Permite regresar el documento a la bandeja; oficialía de partes, cuando se detectan errores después de haber sido enviado, con el fin de realizar las correcciones necesarias antes de continuar con el proceso. Aparecerá con estatus **Guardado** y la leyenda **"Rechazado",** como se muestra a continuación.



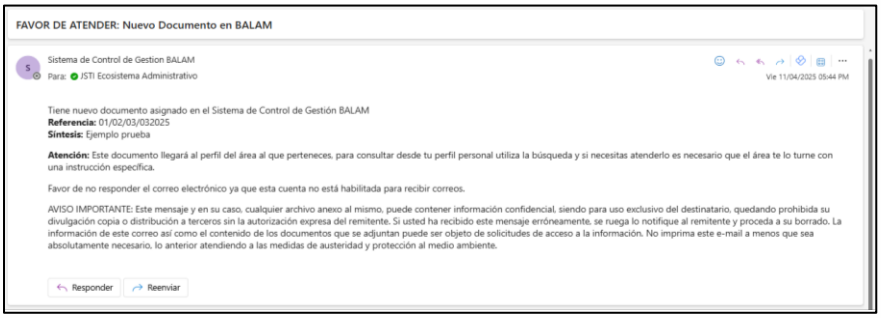
Asunto rechazado: Cuando un asunto es rechazado, el botón de notificaciones tendrá una animación de movimiento para el área propietaria del documento, al dar clic en el listado se muestra el asunto con una x, se da clic y el enlace dirigirá al asunto para poder editar la información como se mostró en el punto **12 Revisar, editar y finalizar registro** de este manual y finalizar el envío.

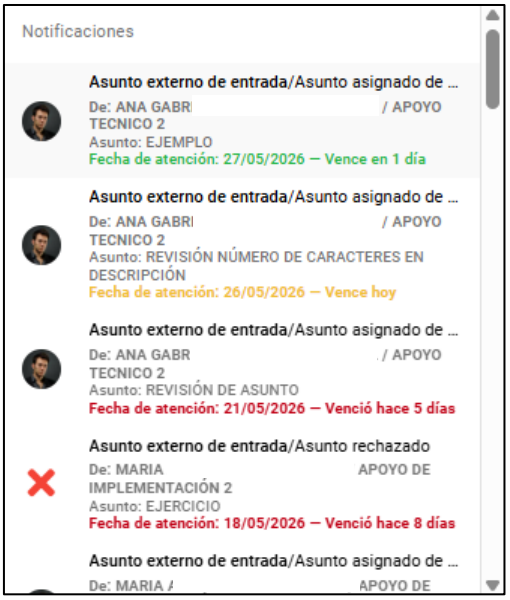




13. Bandeja de asignados.

En esta bandeja se localizan los documentos que han sido dirigidos al área para su atención y se dividen en **Documentos Asignados** y **Documentos Turnados**, adicionalmente llegará una notificación vía correo electrónico institucional al titular del área indicando que tiene un documento asignado, mostrando la **"Referencia"**, **"Síntesis"** y **"Atención"**.

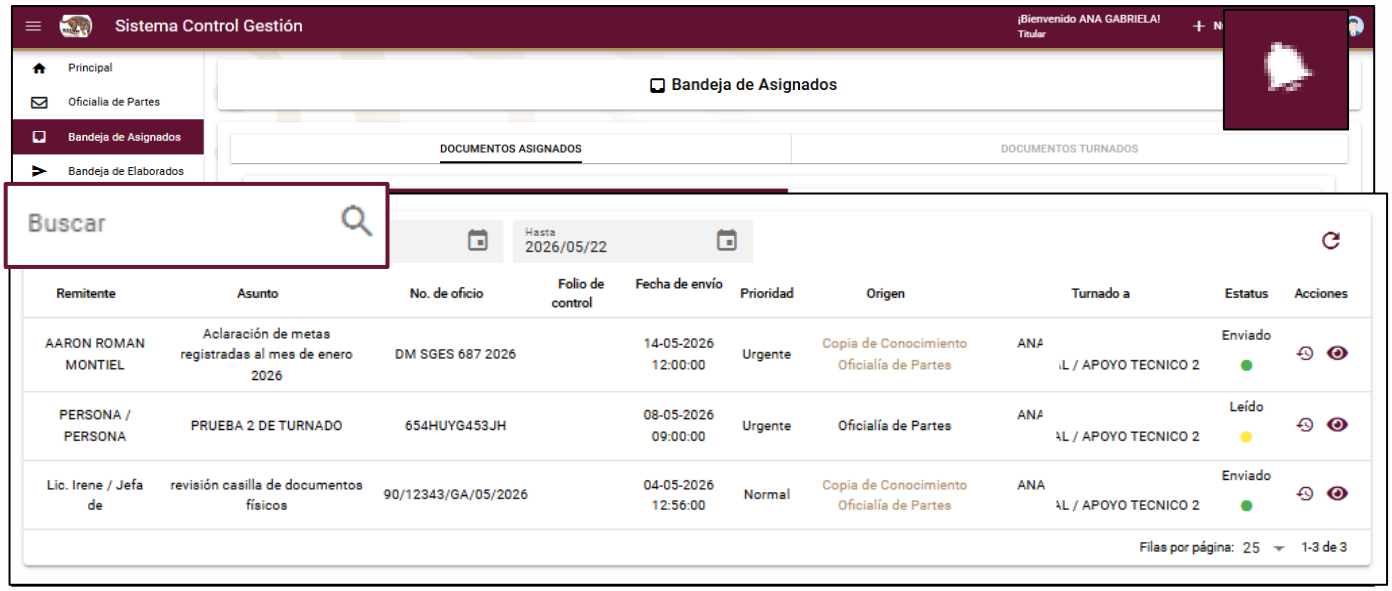




Al recibir el documento, en la bandeja de asignados, la campana de notificaciones tendrá movimiento al actualizar la página.

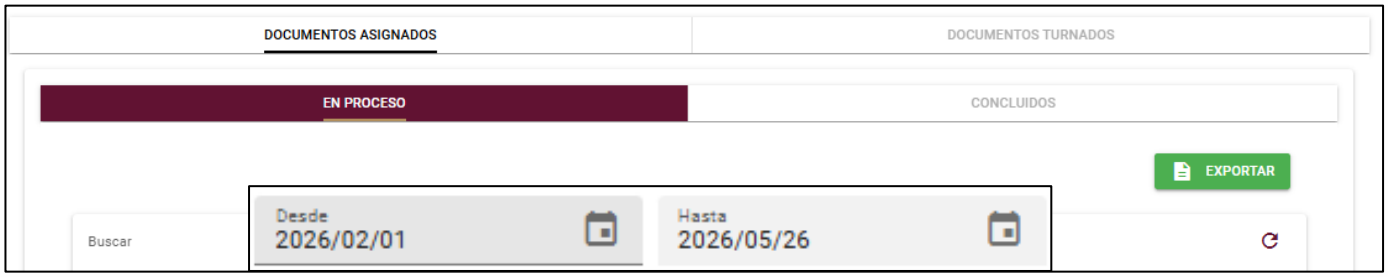
Después de dar clic en el icono de campana **Notificaciones,** se mostrará el siguiente listado con los documentos asignados y rechazados.
La información que se muestra corresponde a que tipo de documento se recibe, el estatus en el que se encuentra, el remitente, el asunto y la fecha de atención. Para asuntos de fechas previas nos indica cuantos días tiene de vencimiento.
Desde este apartado se puede seleccionar el asunto y el sistema redirigirá a la información general del documento, o bien se puede ingresar desde el menú vertical izquierdo en la "**Bandeja de asignados"**.

En la bandeja se muestran los documentos o asuntos con un estatus **"Enviado"** en color verde, o algunos con identificador amarillo, estatus **"Leído",** estos se localizan en pestaña "**Documentos asignados**" y la subpestaña **"En proceso"**.



Los datos que muestran las columnas son: **Remitente, Asunto, No. de Oficio, Folio de control, Fecha de envío, Prioridad, Origen, Turno, Estatus** y **Acciones.** Está información puede ser utilizada para crear un filtro de búsqueda por coincidencias, ubicado en la parte superior izquierda del listado.

Además de poder realizar búsqueda por coincidencias se puede crear un filtro por fecha de envío, lo que permite enfocar la búsqueda en un tiempo determinado.



Localizado en la esquina superior derecha , este icono permite actualizar la bandeja de asignados, a la versión más reciente.

También se encuentran los siguientes botones de acción dentro de la bandeja:

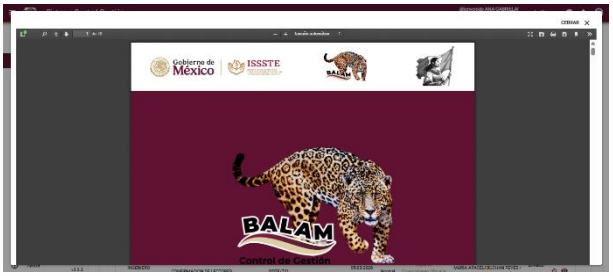


Botón Historia: Muestra el histórico del documento, considerando el oficio de origen y las respuestas relacionadas al mismo.





Botón "Ver asunto": Este botón permite tener una vista previa del documento.

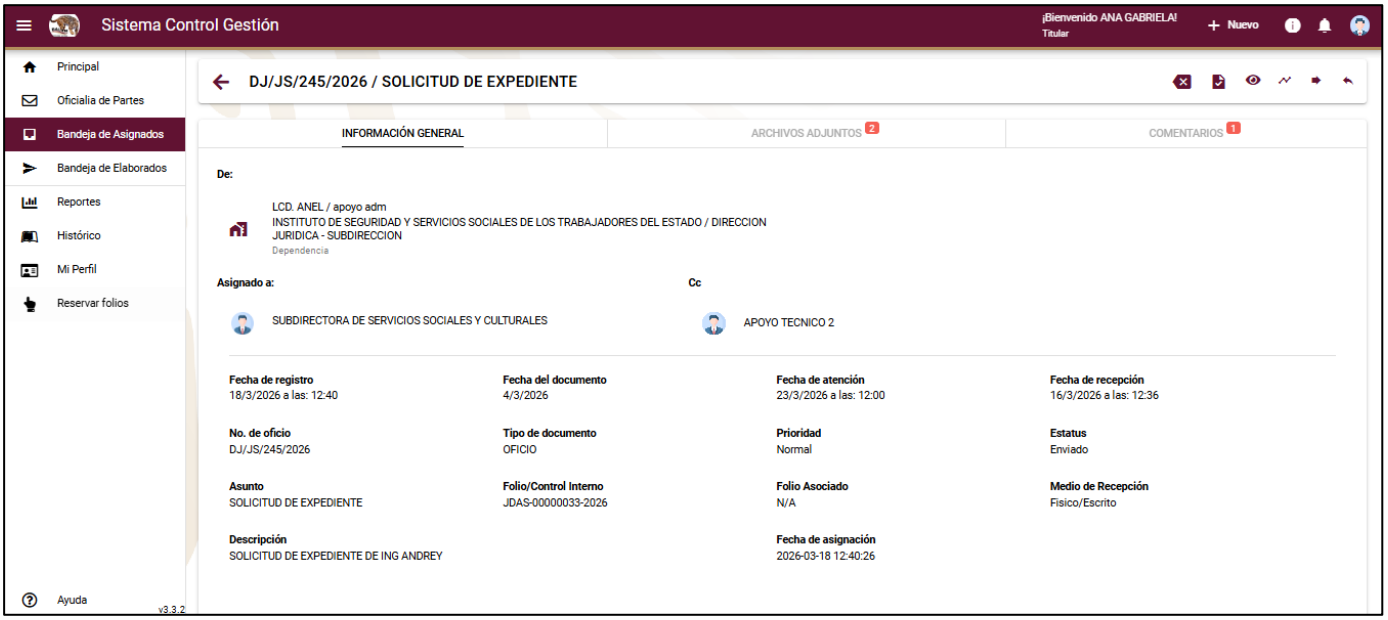


14. Documentos asignados.

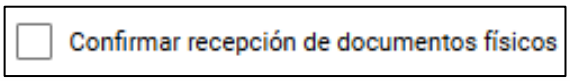
Se muestran los asuntos o documentos dirigidos al área ya sea como destinatario principal, copia o turnado por un área superior en jerarquía**.** Al seleccionar un asunto se muestra los siguientes datos.

Información general

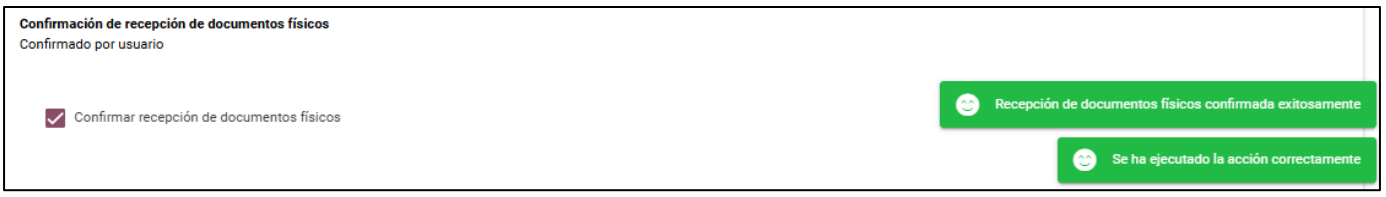
Al localizar el asunto recibido en la bandeja de asignados, se deberá dar clic en el renglón y se mostrará una primera pestaña con la información general, como: fechas, prioridad, asunto, descripción y estatus, así como destinatarios y remitentes.



Al final de la ventana se muestra la siguiente opción para poder confirmar la recepción de documentación física de cualquier tipo, puede ser CD, USB, cajas de archivo, etcétera.



Después de marcar la casilla se mostrará la siguiente imagen al final de la página confirmando la acción.



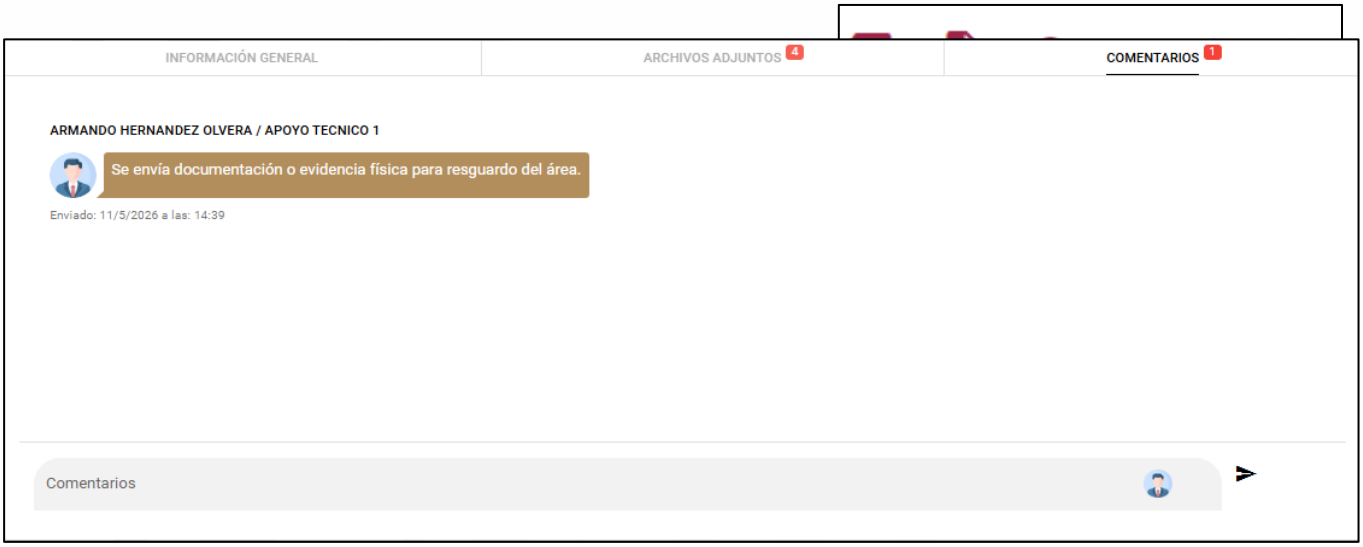
Archivos adjuntos

Permite consultar, agregar y descargar los archivos relacionados al documento o asunto principal, muestra con un identificador el número de documentos disponibles teniendo accesibilidad a información complementaria.



Comentarios

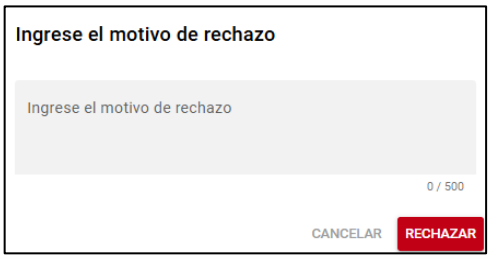
Permite visualizar y registrar comentarios relacionados con el documento o asunto, facilitando el seguimiento de observaciones, aclaraciones y notas entre las áreas involucradas en el proceso; cuenta también con un identificador con el número de comentarios actuales.



Se despliega en la parte superior derecha una serie de acciones que puede ejecutar el destinatario.

Botón "Regresar a Oficialía".

En caso de que exista algún error, falta de información en el documento o que el asunto no corresponda al ámbito de competencia del destinatario, puede regresar al área que lo asignó, en este caso a **Oficialía de Partes** justificando con una breve síntesis el motivo del rechazo y dejará de ser visible en la bandeja de asignados.



Al dar clic en rechazar se dará un aviso con la confirmación.



Este botón está habilitado tanto para bandeja de asignados (destinatario) como en oficialía de partes (remitentes).

Botón "Respuesta".

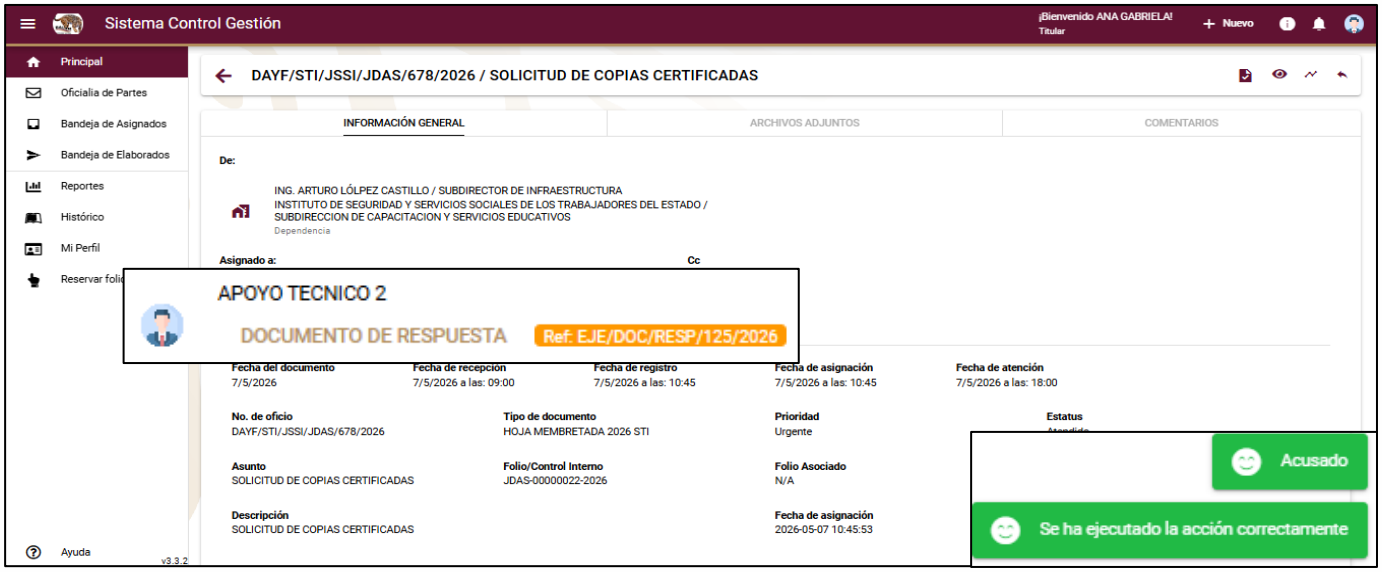
Con este botón podremos adjuntar una respuesta autógrafa (física) o bien marcar este asunto de conocimiento en la casilla **"Solo marcar como recibido"** para que este cambie su estatus a **"Atendido"** y se migre a la subpestaña **"Concluidos"**.



Al dar clic en el botón **"Respuesta",** aparecerá una ventana emergente que solicita se adjunte el documento, para una búsqueda posterior con filtro se recomienda llenar el campo **"No. de Of. de Respuesta"** y seleccionar subir archivo.

Solo se permiten documentos en formato PDF con un peso máximo de 14 MB por documento.

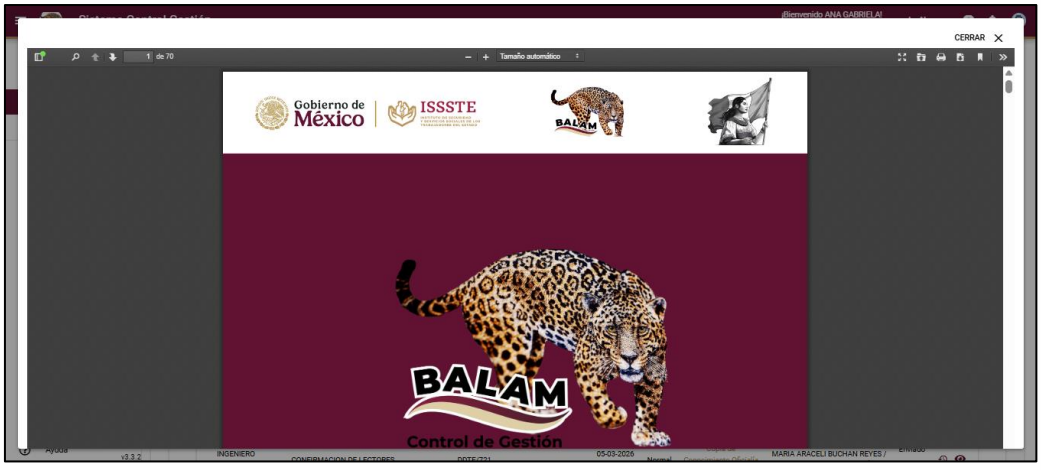
En caso de ser el área el único destinatario principal, el estatus cambiará automáticamente a **“Atendido”** y se moverá a la subpestaña de **“Concluidos”,** en caso contrario permanecerá en subpestaña **“En proceso”** de la bandeja de asignados, hasta que todos los destinatarios hayan dado respuesta.



Debajo del nombre del área destinatario se mostrará el enlace con el documento respuesta junto con el número de oficio de respuesta que se colocó para posteriores búsquedas con filtro.



Botón “Ver asunto”: Este botón permite tener una vista previa del documento.



Botón “Seguimiento”.

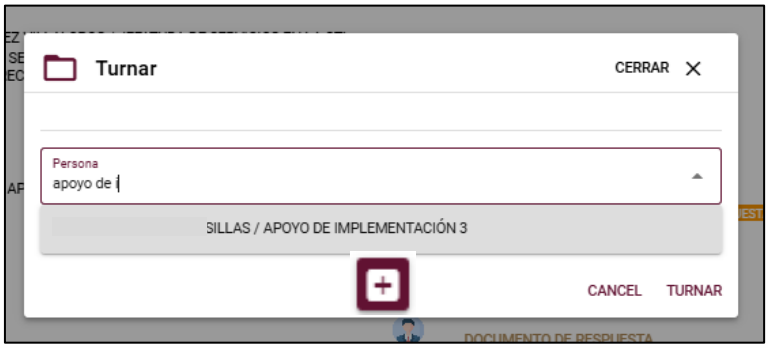
Este botón permite consultar y visualizar la trayectoria del documento, entre las áreas involucradas; fechas y horas de los turnos, similar a un acuse físico.



Botón “Turnar”.

Este botón permite dirigir el asunto a un área de nivel jerarquico inferior, para dar tratamiento al documento; ejemplo: un subdirector le turna un documento a un Jefe de servicios y a su vez lo puede turnar a un jefe de departamento.

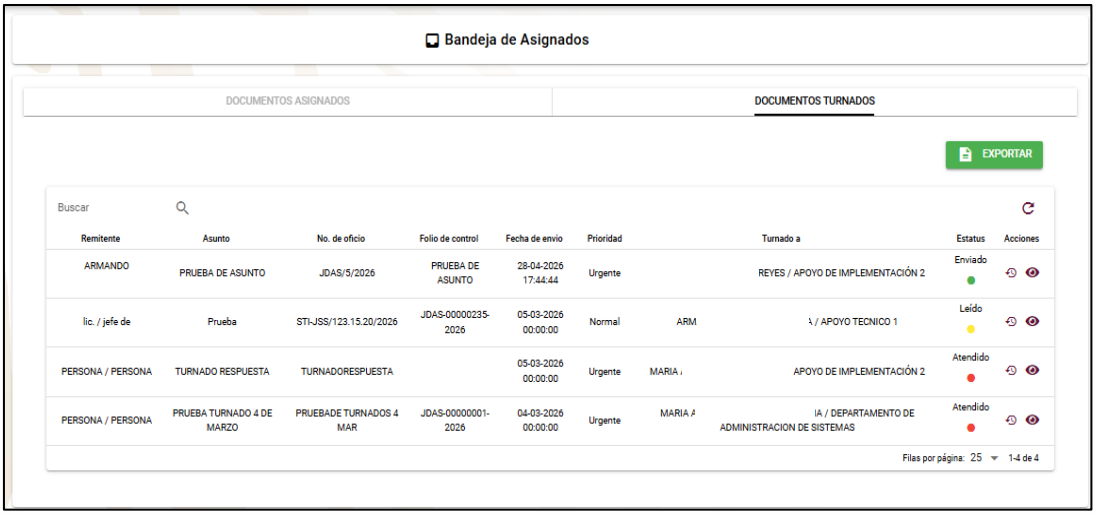
Se debe dar clic en el icono, y se abrirá una ventana emergente con un combo de listado para seleccionar en área o titular al cual se le delegará el asunto para su tratamiento.



Si es necesario se pueden agregar una o más áreas (titulares) para dirigir el documento.

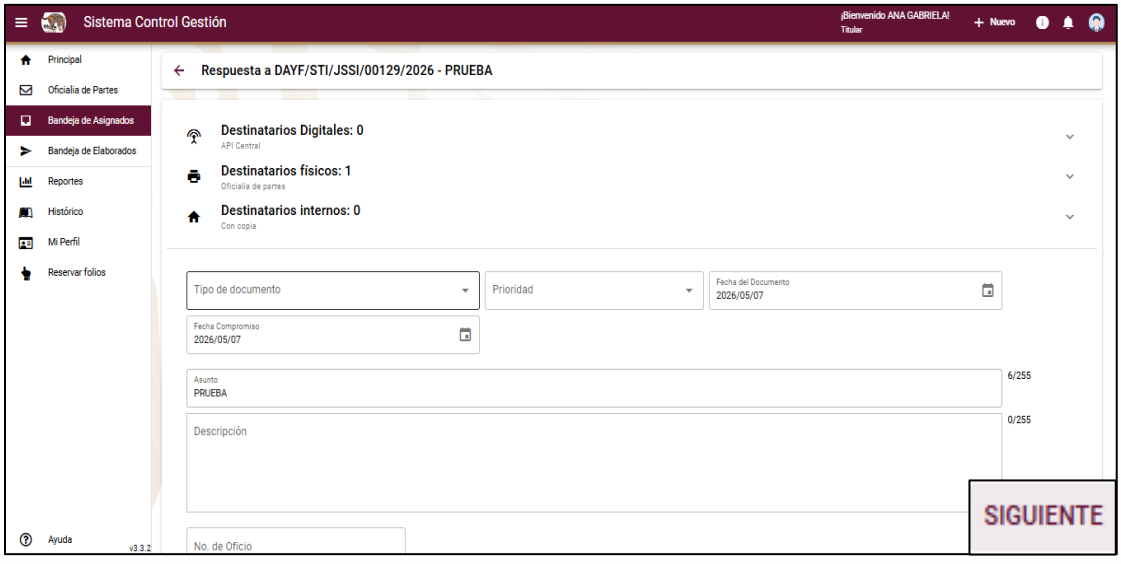
Una vez seleccionados todos los titulares se debe dar clic en **“Turnar”.**

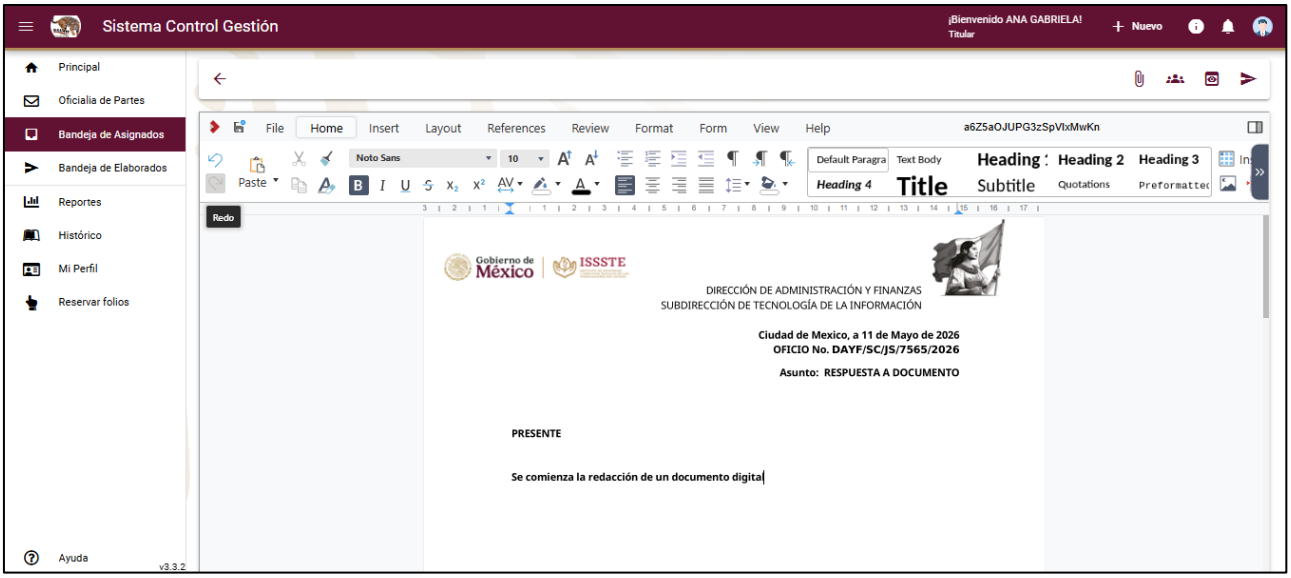
El documento se moverá en automático a la siguiente pestaña en bandeja de asignados **“Documentos turnados”,** como se muestra en la siguiente imagen, y aparece en una columna más la última persona o área a la cual se turnó el documento.



Botón “Responder”.

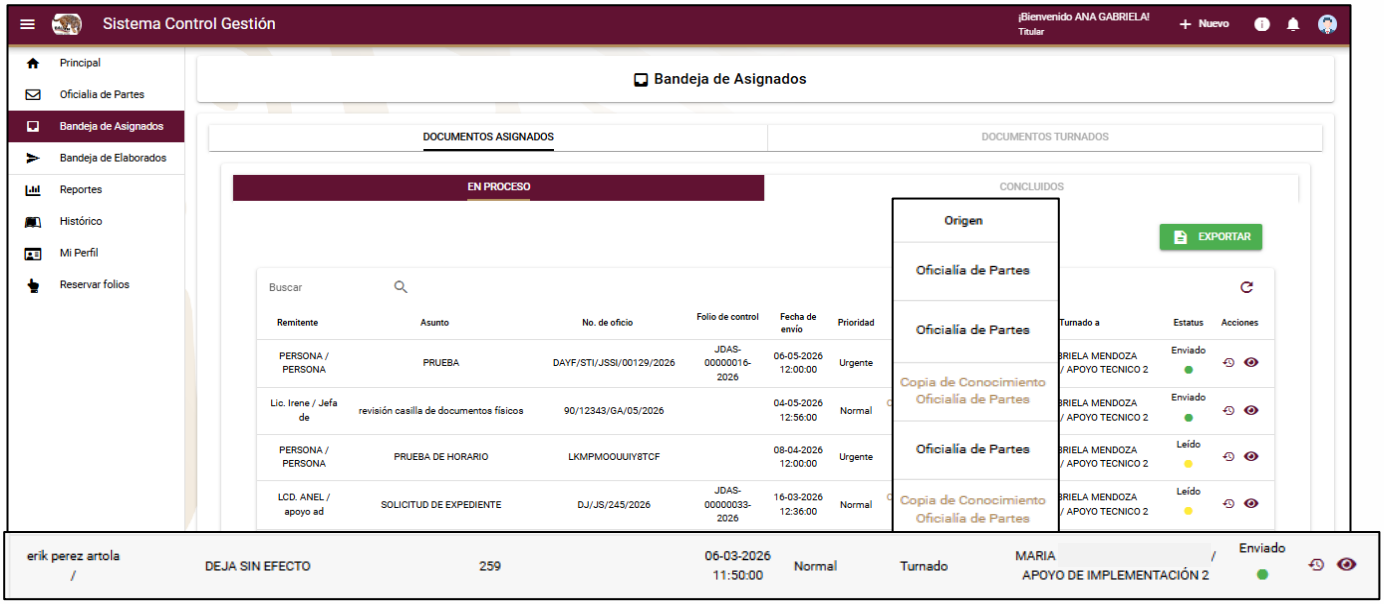
Este botón abre una nueva pantalla para comenzar la captura y redacción de un documento elaborado en digital, se deberán llenar todos los campos solicitados y dar clic en siguiente para comenzar la redacción del documento.



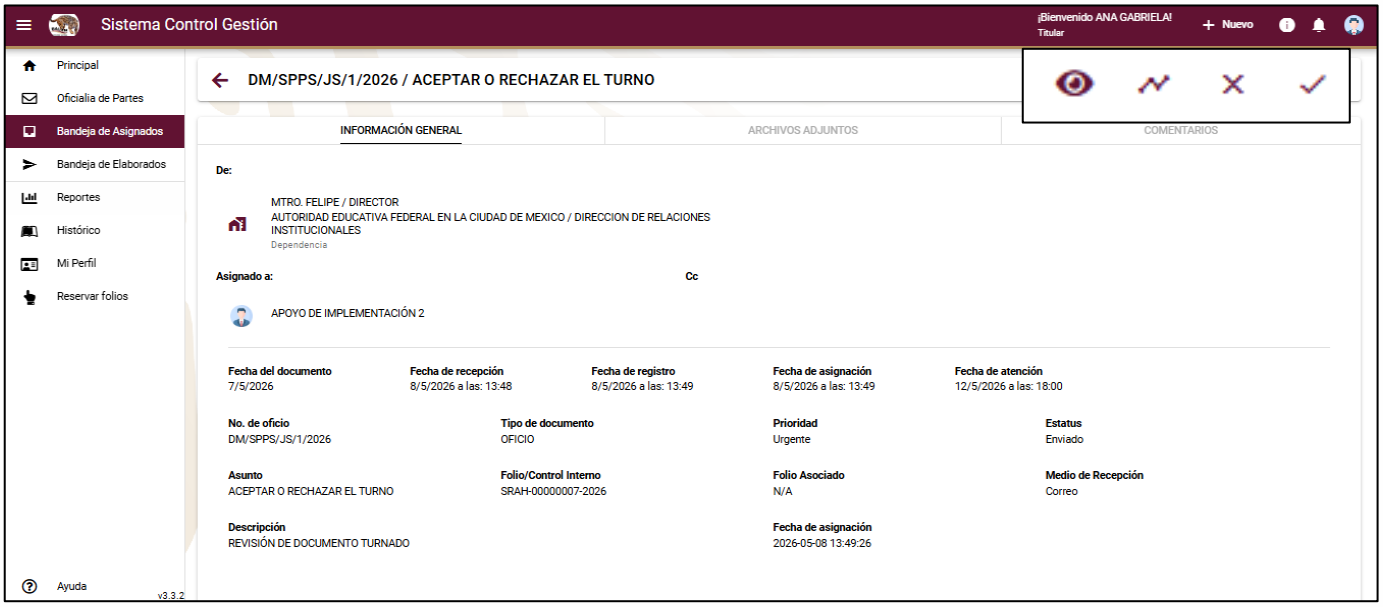


15. Documentos turnados.

En la bandeja de asignados se marca en una columna el origen del documento, esto permite identificar si está directamente dirigido al área o ha sido turnado por nuestro superior jerárquico, para revisar el asunto se debe dar clic en cualquier parte de la fila.



Al abrir el asunto en la parte superior derecha de la pantalla se muestran los siguientes botones de acción:



Ver asunto: permite tener una vista previa del documento, mismo en el que se puede descargar y guardar en una carpeta en tu computador.

Seguimiento: Muestra la trazabilidad del documento, áreas involucradas en su atención o quienes poseen en sus bandejas el asunto.

"**Rechazar turno",** mismo que permite regresar el asunto con el área que derivó; para ello, se debe dar clic en la x, se abrirá una ventana emergente, para indicar el motivo del rechazo obligatorio. Las opciones incluyen:

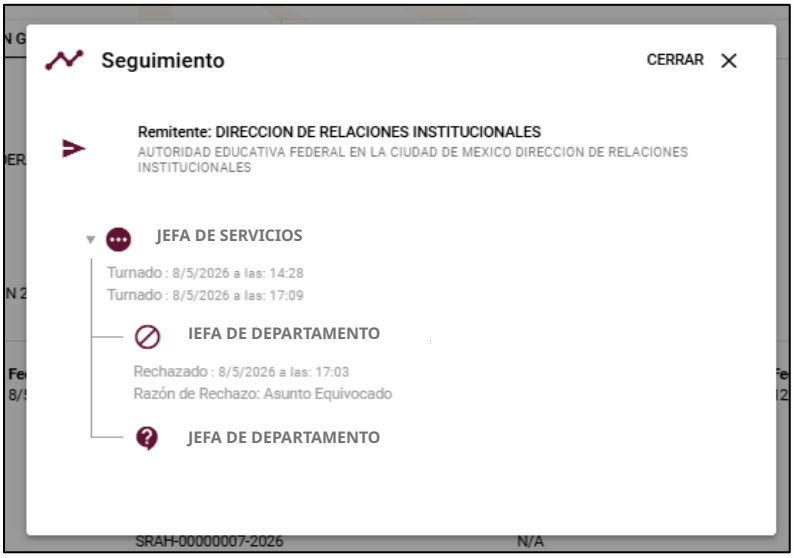


- Asunto equivocado
- Fuera del ámbito de competencia
- Mala ortografía
- Revisar redacción

Se debe seleccionar el motivo de rechazo para poder dar clic en aceptar, esta acción también se

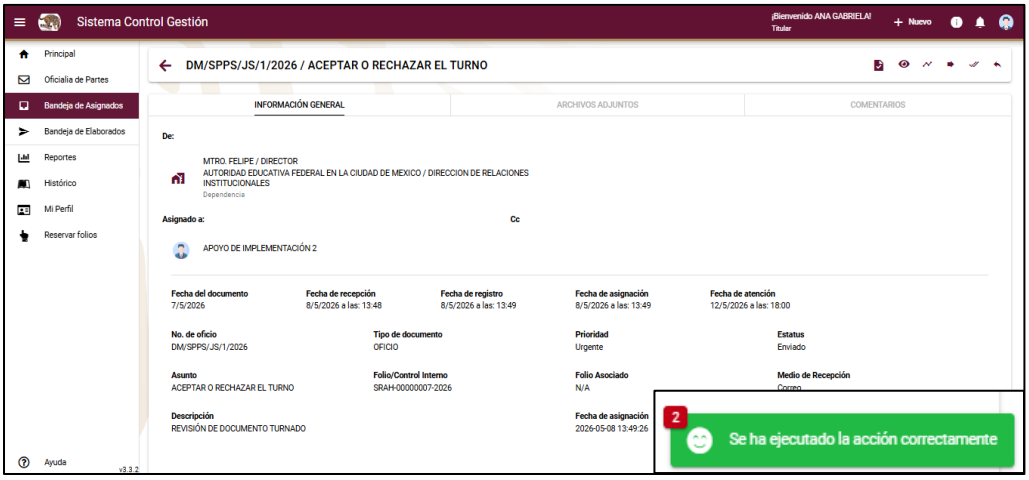
registra y se ve relejado en el botón de seguimiento, como el ejemplo a continuación.

Al rechazar el turno, el documento dejará de ser visible para el área en cuestión y pasará nuevamente a la bandeja de asignados del área destinatario.



"Aceptar turno", confirma que la información está correcta y que corresponde al área, para continuar con el trámite correspondiente.

Después de aceptar el turno, en la esquina superior derecha se habilitarán el resto de los botones de acción que se explicaron en el punto 13 del presente manual (**Ver asunto, seguimiento y turnar),** con un mensaje en color verde indicará que se ha ejecutado la acción correctamente.



Se habilitarán tres botones de acción más, que puede utilizar el área en posesión del asunto o

documento turnado, **Turnar, Respuesta** y **Terminar turno**, mismas que se explicarán a continuación.

Botón "Turnar".

Este botón permite dirigir el asunto a un área de nivel jerarquico inferior, para dar tratamiento al documento; ejemplo: un subdirector le turna un documento a un Jefe de servicios y a su vez lo puede turnar a un jefe de departamento.

16. Respuesta física (documento con firma autógrafa).

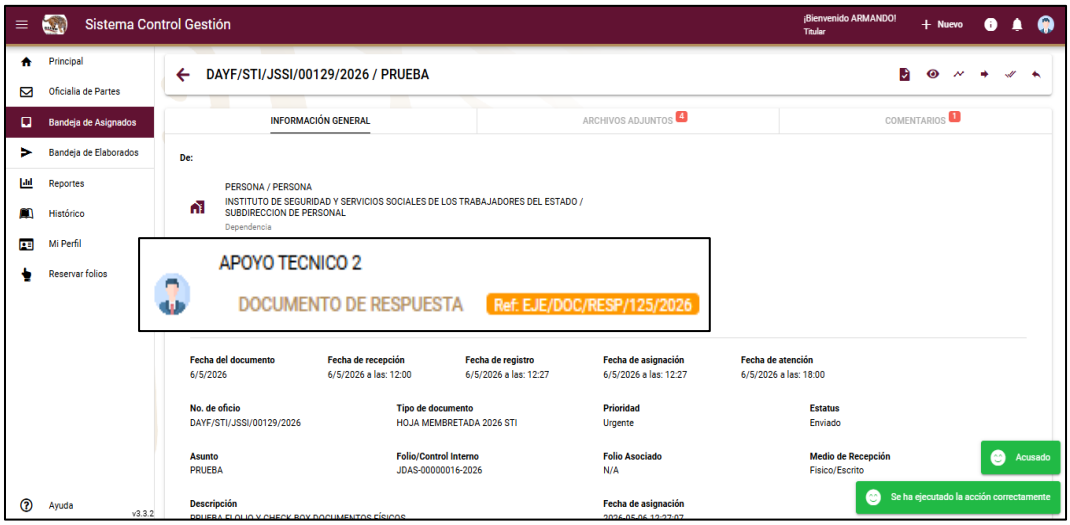
Este apartado permite a las áreas asignadas o turnadas cargar a la plataforma el documento de respuesta elaborado fuera del sistema, firmado de manera autógrafa, escaneado y listo para su envío con el siguiente botón.

Respuesta: Brinda la opción de adjuntar un documento solo en formato PDF; como respuesta, con un peso no mayor a 14 MB.



Al dar clic, en el icono de respuesta, se muestra en pantalla una nueva ventana para adjuntar el archivo y colocar el número de oficio, este último es un campo opcional, pero se recomienda colocarlo ya que permite posteriores búsquedas con filtro. Una vez llenados los campos dar clic en "**Subir archivo".**

Aparecerá debajo del nombre del área asignada un enlace con el documento respuesta y el número de referencia del documento correspondiente, indicando del lado inferior derecho que la acción se ha realizado correctamente.

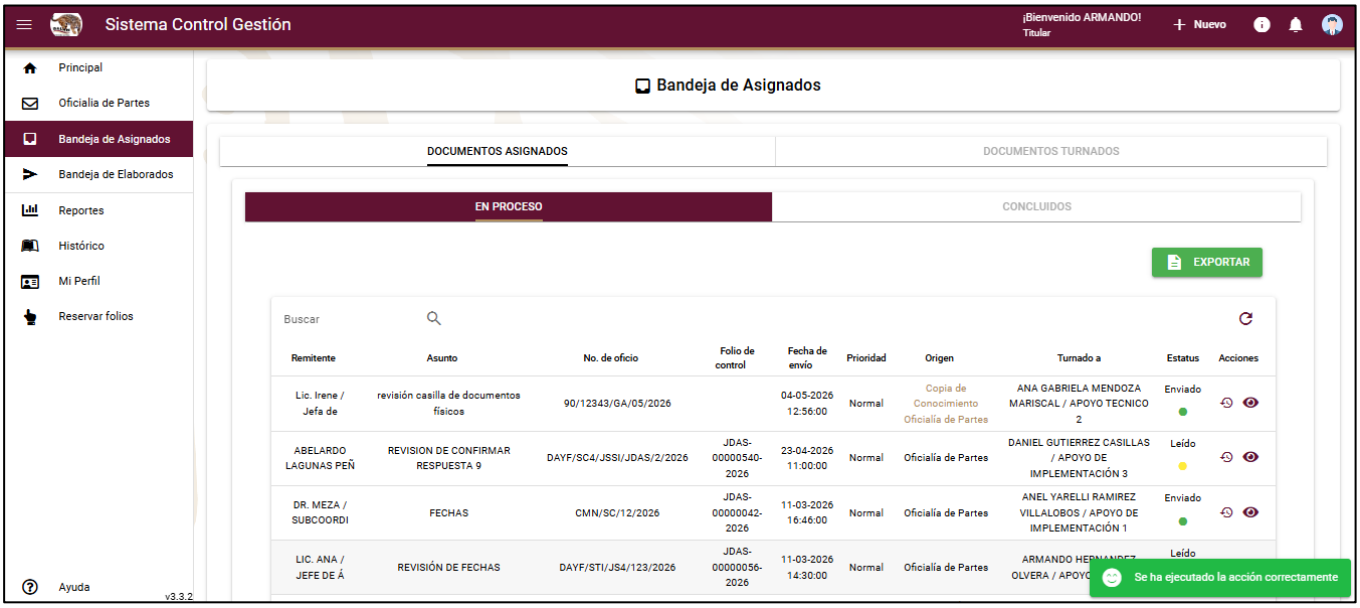


Nota: Si el área es único destinatario y no turno el documento está acción cierra el asunto y lo marca con el estatus **"Atendido",** en caso contrario permanecerá en proceso hasta que todos los destinatarios den respuesta.



Terminar turno

Este botón se muestra si el asunto se trata de un documento turnado, cuando el área en turno haya concluido con el trámite del documento, se da clic al presente botón y el documento regresa para resguardo digital con el área inmediata en jerarquía, quien dará confirmación al cierre del asunto.



Nota: El documento deja de ser visible para el área turnada.

17. Confirmación de respuesta física a documento turnado

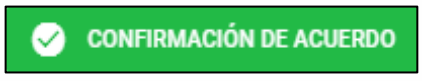
Para cerrar o concluir un asunto turnado por parte del área emisora, ya que el área turnada termine turno, el documento aparecerá nuevamente en ***bandeja de asignados***, subpestaña ***en proceso***, después de que el área turnada notifique la finalización del trámite de respuesta, al ingresar al asunto se mostrará la siguiente imagen.



Para confirmar la respuesta adjunta, primero se deberá revisar en el siguiente enlace, mismo que abrirá una vista previa del documento.



A continuación, si existe algún error se deberá turnar nuevamente al área correspondiente para su reemplazo o corrección antes de dar clic. Si la información es correcta se da clic al botón color verde **"Confirmación".**





Después de confirmar la respuesta, el registro pasará en automático a la bandeja de asignados a la subpestaña concluidos, mostrándose con el estatus **"Atendido".**

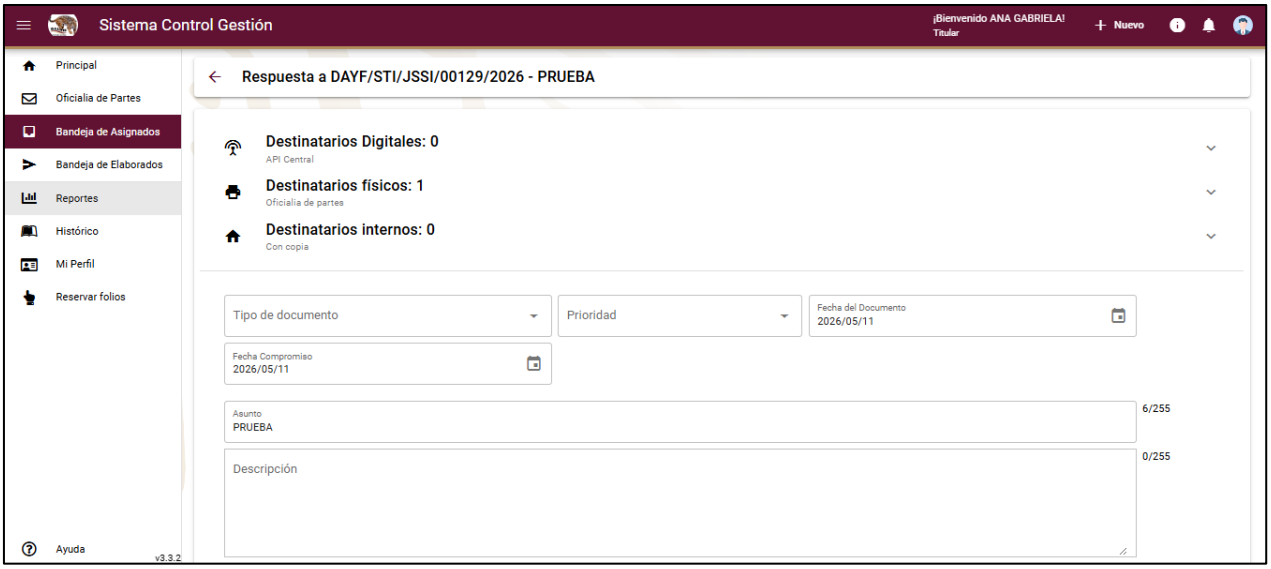


18. Respuesta digital (documento con e.firma)

Este apartado ofrece la opción a áreas asignadas o turnadas de generar una respuesta digital, para ello se debe dar clic en "**Responder**"; está acción abrirá un formulario, en el que se deberán completar todos los campos con la información correspondiente a la respuesta.



En automático el sistema detecta que la respuesta está dirigida para quien remitió el documento asignado o turnado; sin embargo, esta información puede ser editada, así como agregar copias internas. **Importante:** El documento siempre debe llevar un destinatario físico.

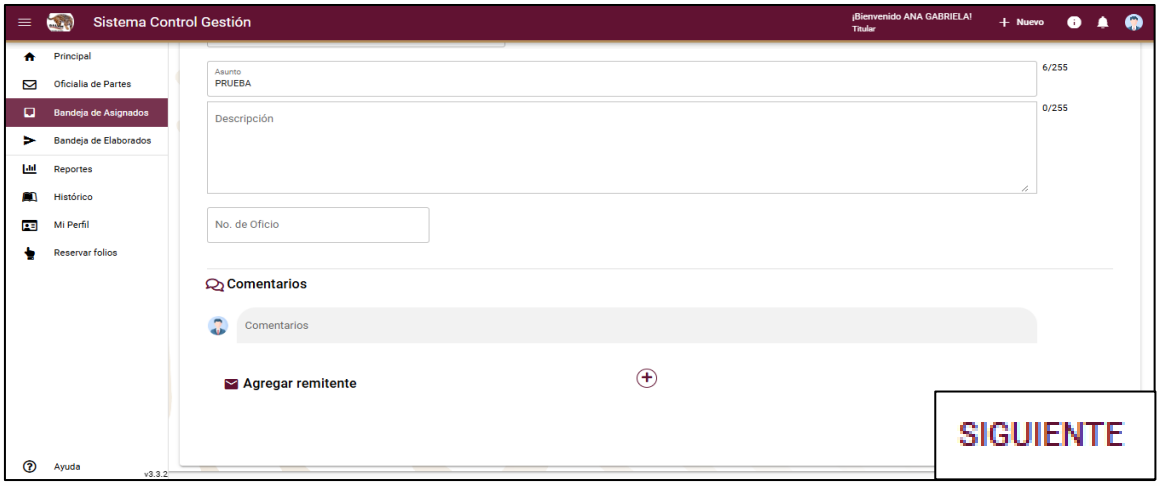


Los campos que deben llenarse son: ***tipo de documento, prioridad, fecha del documento, fecha compromiso*** (para designar un tiempo másximo de atención), ***asunto, descripción*** y de ser necesario se pueden agregar ***remitentes***, quienes firmaran con la e.firma el documento.

Agregar remitentes

Para agregar remitentes se debe dar clic en el botón ⊕, se mostrará en pantalla una ventana emergente para la búsqueda de titular por nombre o por área y dar clic en agregar, se repetirá el proceso si son más de uno.

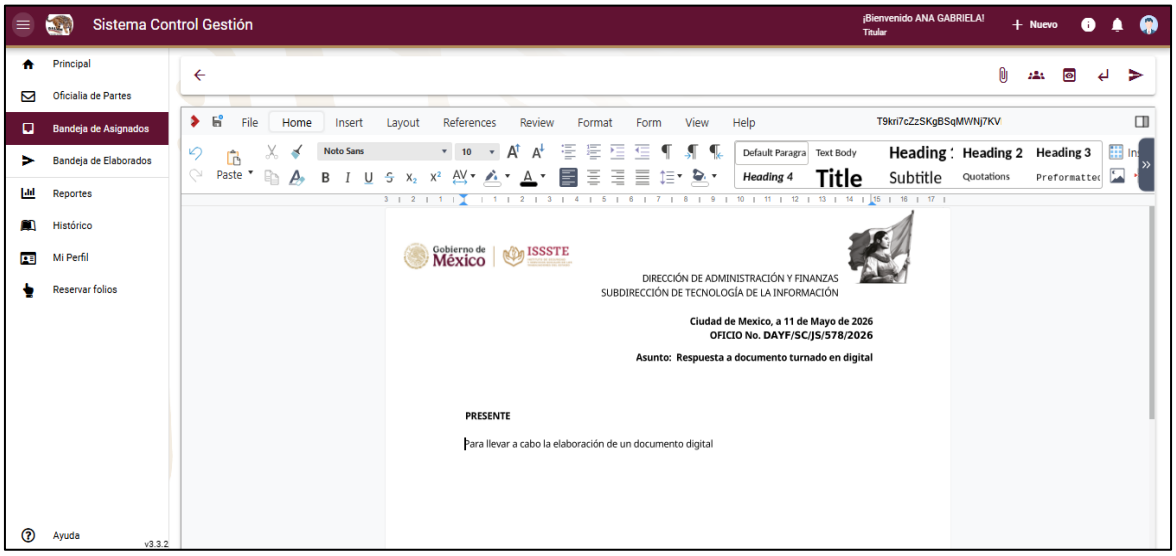




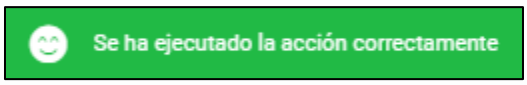
Importante: No se deben combinar firmas autográfas con firmas digitales, debido a que está acción invalida el documento.

Editar documento digital

A continuación, ya completados todos los campos y dar clic en el botón **"Siguiente",** se abrirá un procesador de textos para comenzar la redacción, este ya cuenta con la hoja membretada de acuerdo al año en curso conforme a las políticas establecidas por el ISSSTE.



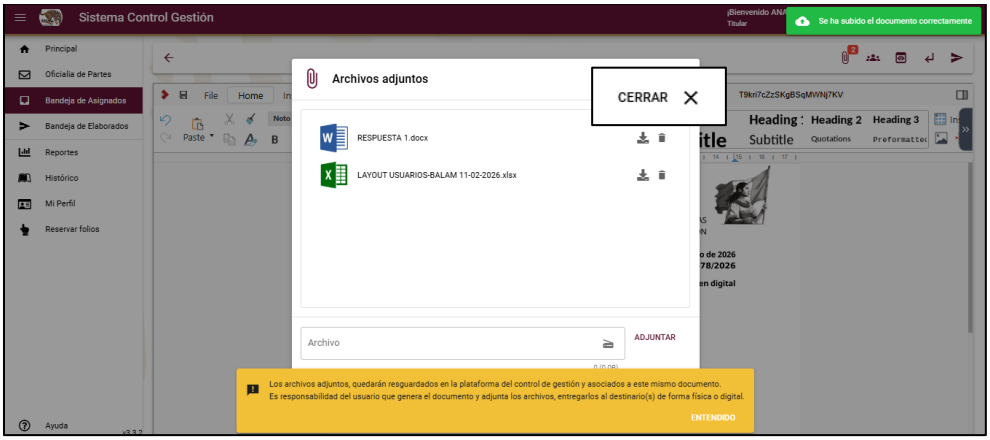
El sistema notificará por medio del siguiente mensaje, que se ha realizado correctamente la función solicitada.



En la pantalla, en la esquina superior derecha se habilitarán los siguientes botones de acción.

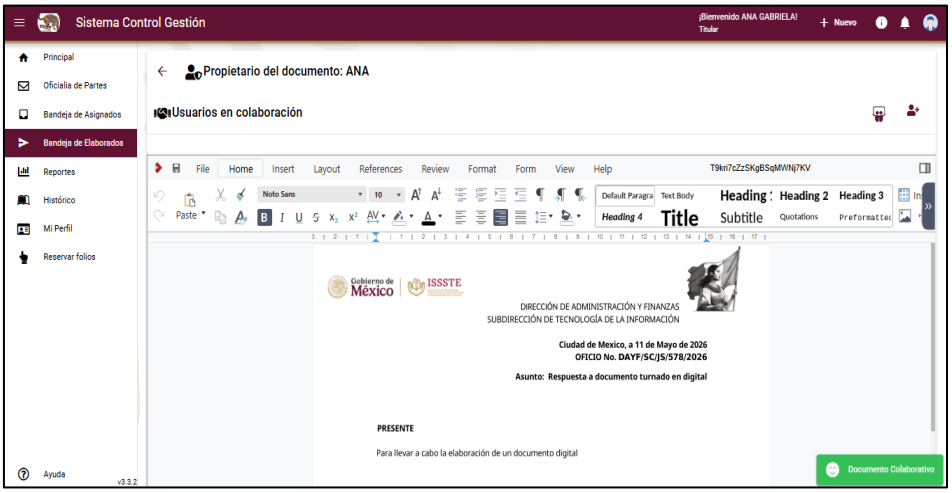
Archivos adjuntos.

Pemite cargar archivos complementarios. Al dar clic se abre una nueva ventana para seleccionar los archivos desde un explorador, estos pueden ser en formato PDF, Excel, PowerPoint, Word o carpetas comprimidas. El botón cuenta con un identificador para el número de archivos cargados. Al conclir la carga dar clic en cerrar.



Documento colaborativo

Este botón permite abrir el procesador de textos compartido para realizar la redacción y edición de información de manera conjunta entre varios usuarios. Se mostrará como la siguiente imagen. Para más detalle de documento colaborativo se revisará el el punto 23 del presente manual.



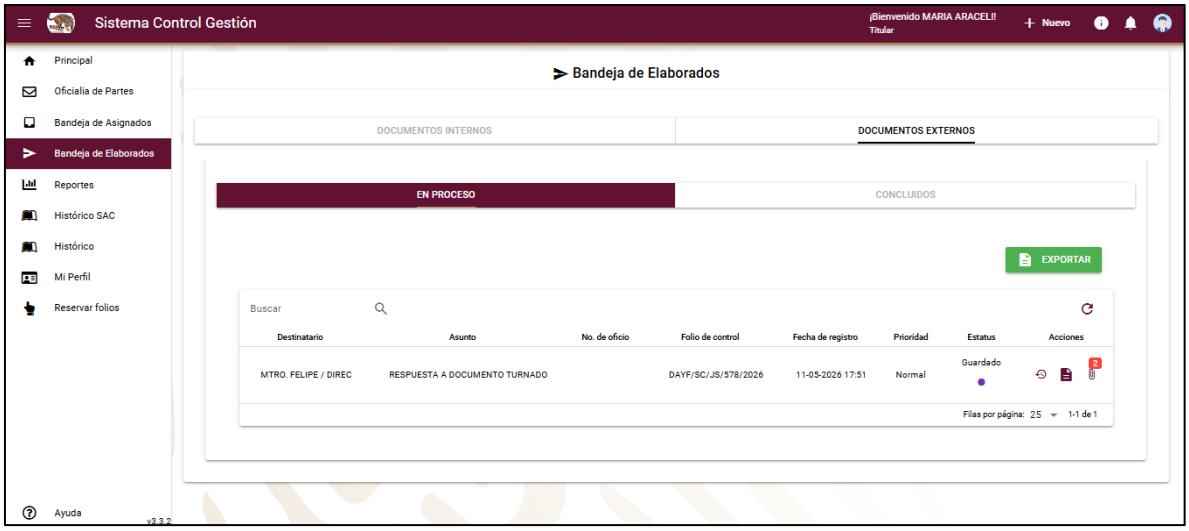
Previsualización

Permite visualizar el documento antes de su envío o impresión, permitiendo con ello revisar la distribución de la información, la hoja membretada correspondiente, con el fin de verificar que el contenido sea el correcto.



Mandar al remitente

En caso de tratarse de un documento de respuesta a un asunto turnado, este botón permite enviar el documento elaborado al área que lo turnó, para su revisión y firma. Una vez enviado, el documento se mostrará únicamente en **Bandeja de Elaborados,** pestaña **Documentos externos,** subpestaña **En proceso,** del área asignada, con el estatus **Guardado.**



Firmar y enviar



El icono cambia de acuerdo con el número de remitentes y permite al titular del área asignada firmar electrónicamente mediante e.firma. Para más detalle revisar el punto 24 del manual.

19. Bandeja de Elaborados.

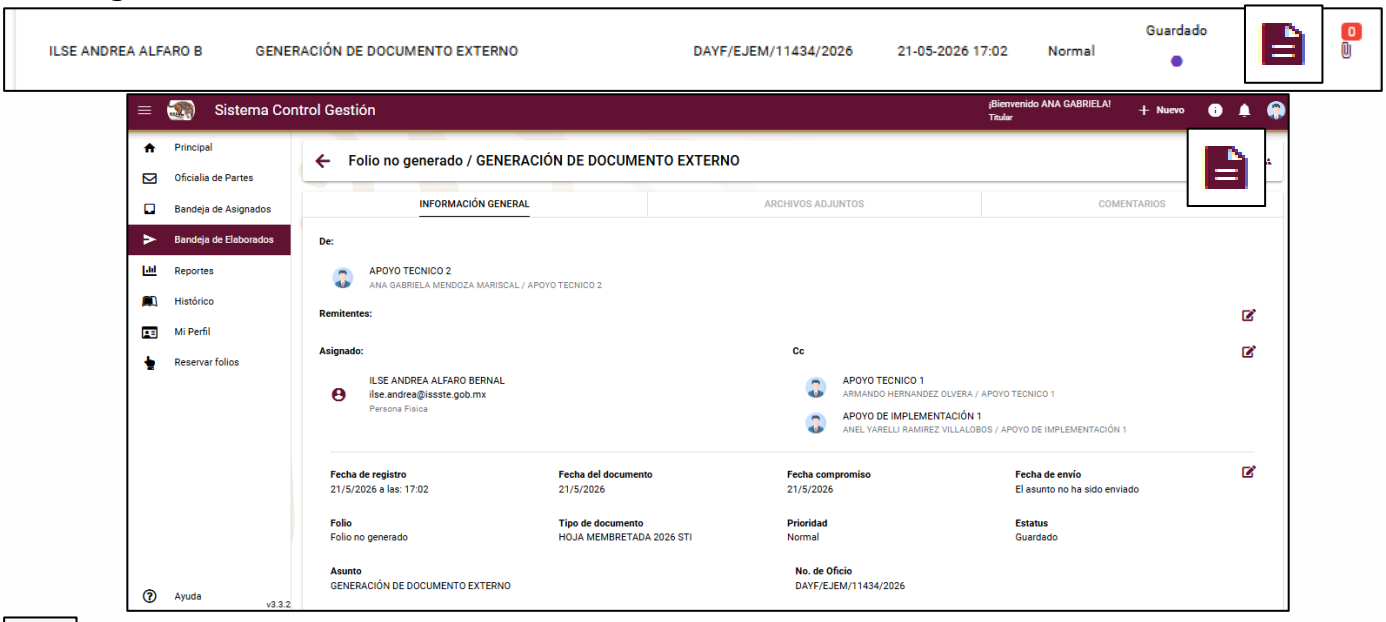
En esta bandeja se encuentran los documentos elaborados y firmados electrónicamente por medio de la e.firma, se divide en dos pestañas **Documentos Internos y Documentos Externos.**



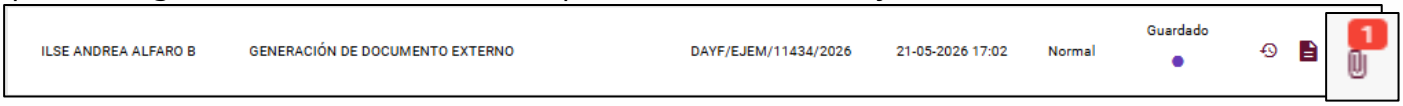
Dentro de cada pestaña se encuentran dos subpestañas más con el listado de asuntos o documentos **En proceso o Concluidos;** también podemos encontrar los siguientes botones de acción en cada renglón.

Botón Historia: Muestra el histórico del documento, considerando el oficio de origen y las respuestas relacionadas al mismo.

Botón Editar: Permite ingresar y continuar con la edición del documento desde el procesador de textos, esté botón también lo podemos encontrar al ingresar a la información general del asunto.



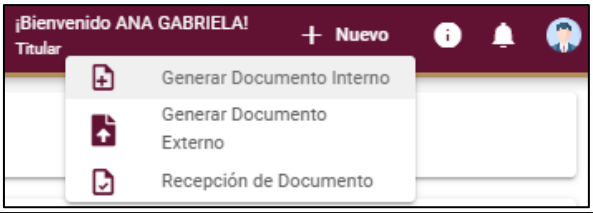
Botón Archivos Adjuntos: Al dar clic redirecciona la pantalla a los documentos adicionales que se integraron al asunto en cuestión, permitiendo consultar y visualizar cada uno de ellos.

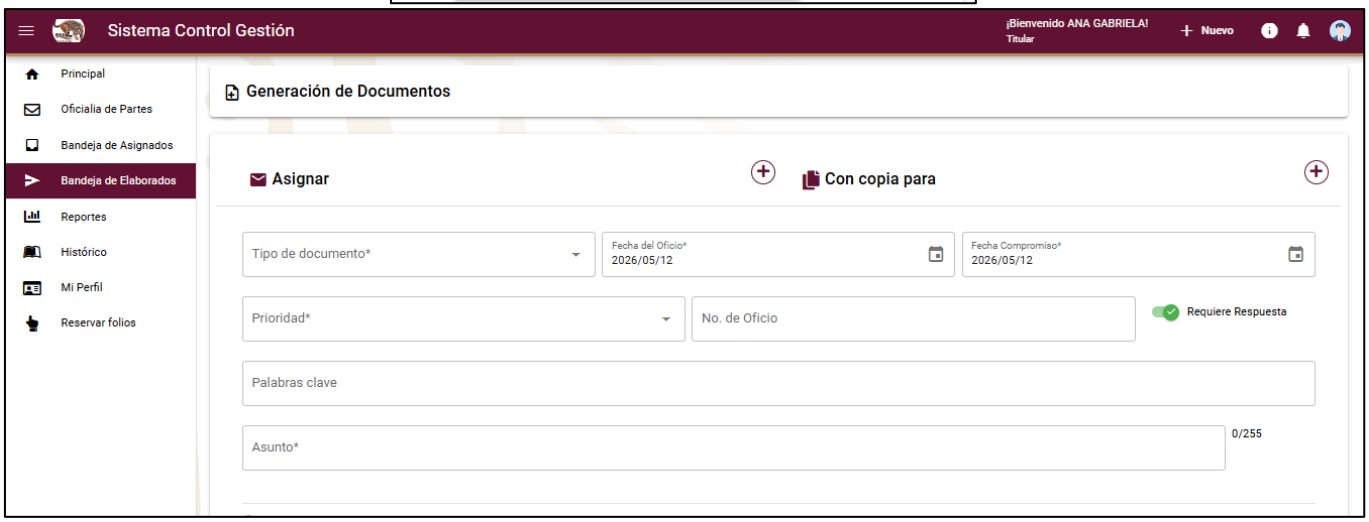




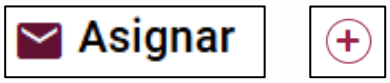
20. Generar Documento interno.

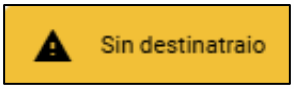
En esta sección se pueden elaborar documentos digitales firmados mediante e.firma, para envío dentro del ISSSTE. Para generar un documento interno, se debe dar clic en el botón "**Nuevo**"; ubicado en la parte superior derecha, y seleccionar la opción "**Generar documento interno**". posteriormente se abrirá un formulario en el que se deberán completar los campos solicitados.





Asignar: Este campo es obligatorio para asegurar que el documento llegue a sus destinatarios, se pueden seleccionar uno o varios.





Este mensaje se mostrará en la esquina inferior derecha en caso de no agregar destinatario(s).

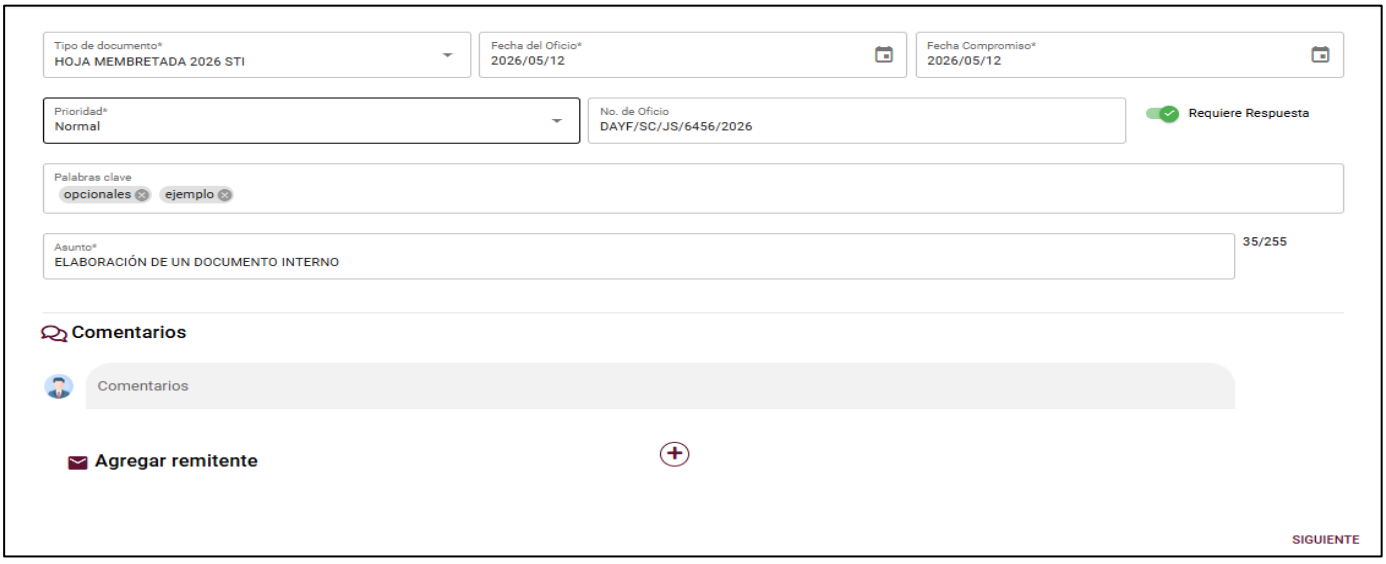
Con copia para: En este campo se pueden agregar las copias de conocimiento necesarias.



Nota: *Al elaborar un documento interno se deben agregar todas las copias internas de acuerdo con los procesos operativos y jerarquías establecidas. Esto ayuda a que las áreas correspondientes (control de gestión de cada Dirección, Subdirección o Coordinación), reciban y revisen correctamente el documento digital.*

Información general

Se deberá llenar la información solicitada como se muestra en la siguiente imagen, considerando como campos obligatorios: ***Tipo de documento (debe ser hoja membretada), Fecha del oficio, Fecha compromiso, Prioridad, No. de Oficio*** y ***Asunto.***



Como campo opcional se encuentra **Palabras clave,** el cual permite asignar términos de búsqueda para facilitar la localización de documentos mediante filtros en la bandeja de elaborados, subpestaña documentos internos. Cada vez que se ingrese una palabra o frase se debe dar clic en la tecla ***enter*** para guardar.

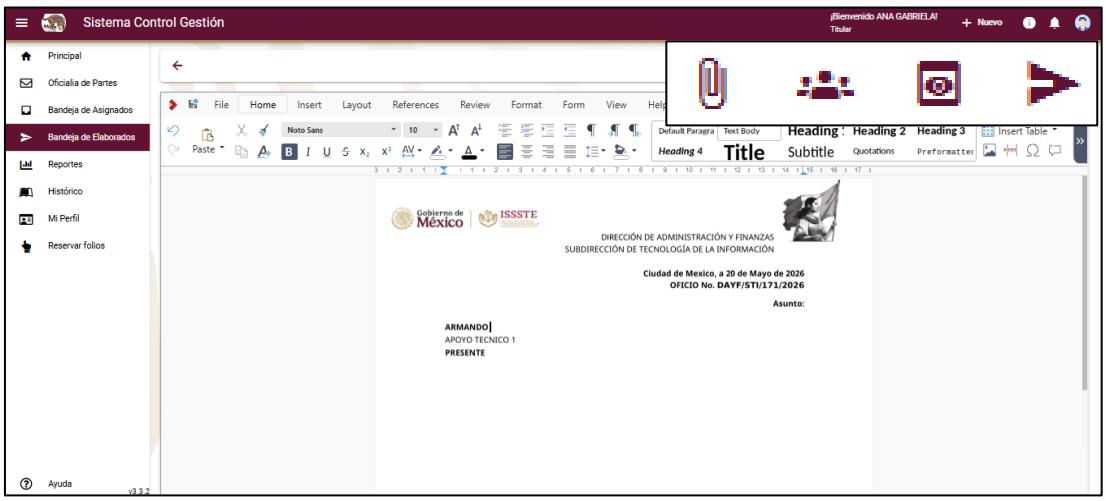
Agregar remitente

Como campo opcional, en caso de que el documento requiera más de una firma, se podrán agregar remitentes en el apartado **Agregar remitente** mediante el icono, con el fin de adjuntar la firma electrónica de cada uno.

Una vez completado el formulario, se deberá dar clic en el botón **"Siguiente".**

Edición del documento.

Se abrirá el editor de textos para poder iniciar la redacción del documento, y en la esquina superior derecha se tendrán las opciones de "**Archivos adjuntos**", "**Documento colaborativo**", "**Previsualización**" y "**Firmar y enviar**".



Archivos adjuntos.

Pemite cargar archivos complementarios; pueden ser, en formato PDF, Excel, PowerPoint, Word o carpeta comprimida. El botón cuenta con un identificador para el número de archivos cargados.

Documento colaborativo

Este botón permite compartir el documento en el procesador de textos con uno o más

usuarios para la edición de información de manera conjunta. (Más detalle en el punto 22 del manual).



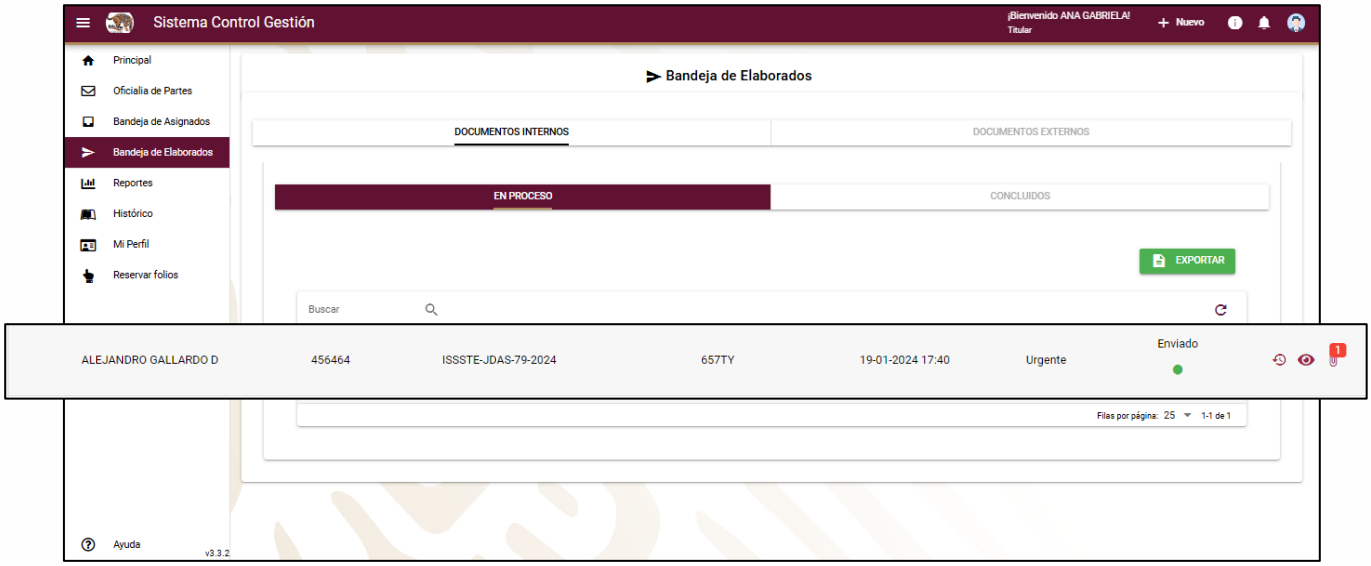
Previsualización del documento.
Permite visualizar el documento antes de su envío o impresión, con la finalidad de revisar la distribución de la información y verificar que el contenido sea el correcto.



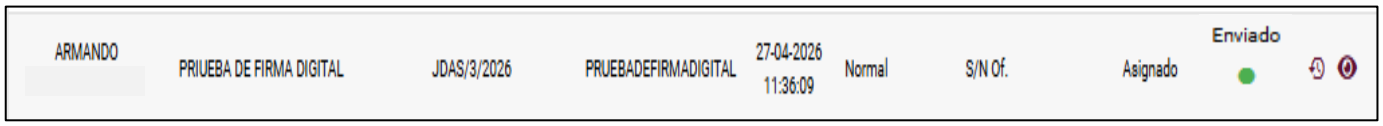
Firmar y enviar.
Una vez que la redacción del documento haya finalizado y esté listo para completar el envío se dará clic en el botón superior derecho "**Firmar y enviar**", pedirá ingresar los documentos y contraseña de la e.firma. (Detalle en el punto 24 del manual).

Documento enviado.

Después de dar clic en el botón Finalizar y enviar el documento llegará por medio del sistema al o los usuarios destinatarios internos; es decir, personal del ISSSTE. Este documento se podrá visualizar y dar seguimiento desde la **Bandeja de elaborados,** en la pestaña **Documentos Internos** en subpestaña **En proceso**, hasta que se cuente con una respuesta.



Cuando se trata de un documento elaborado y enviado por medio digital a través de BALAM, en la bandeja de asignados del destinatario aparecerá como origen **Asignado,** como se muestra a continuación.

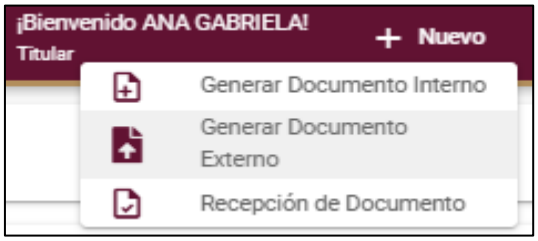


21. Generar un documento externo.

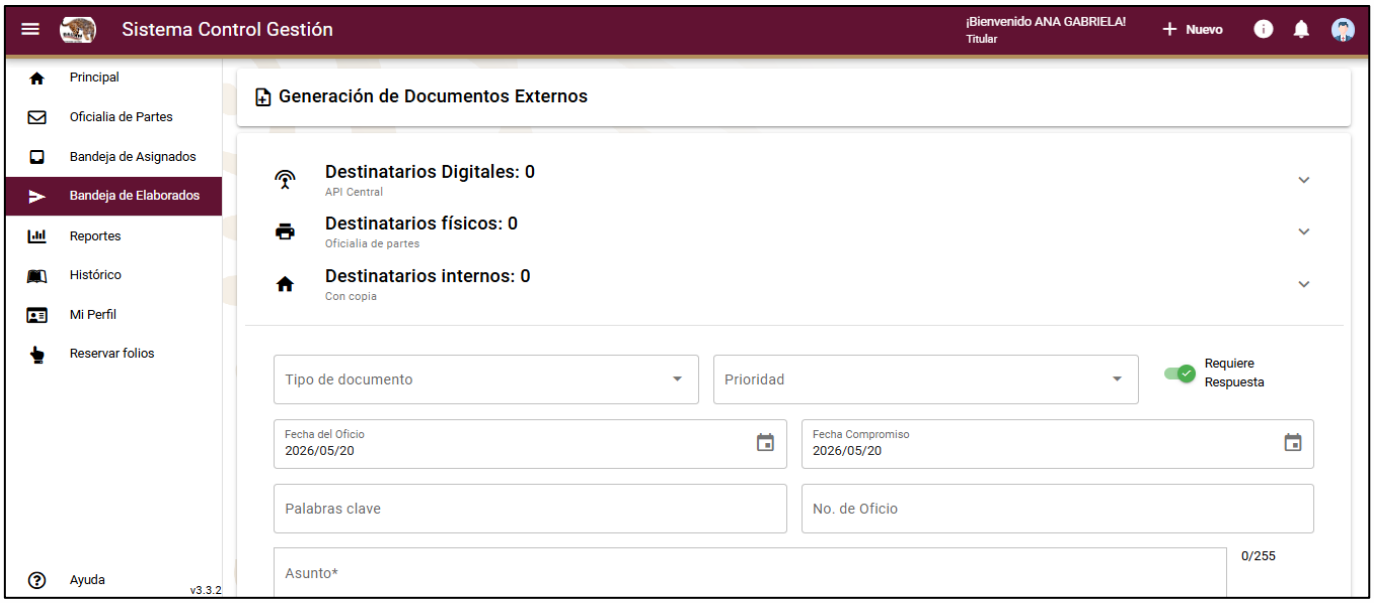
Esta sección permite elaborar documentos firmados electrónicamente mediante e.firma, que van dirigidos a instituciones o personas externas al ISSSTE con la opción de registrar a destinatarios o copias internas.

Información general

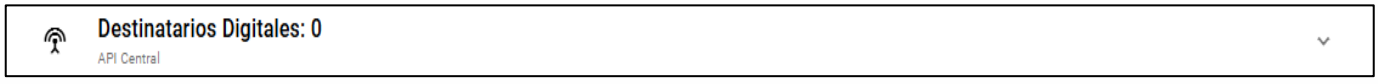
Para comenzar se debe dar clic en el botón **Nuevo** y **Generar Documento Externo.**



Se abrirá en pantalla el formulario correspondiente para el llenado y captura de los datos requeridos.



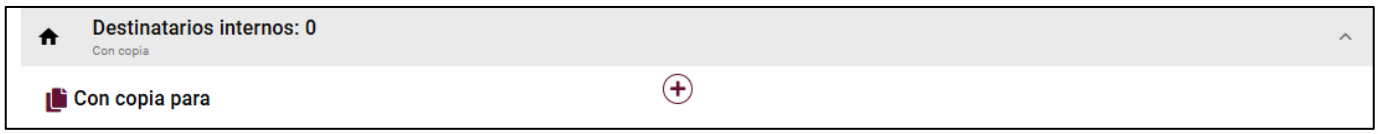
Lo primero que deberá capturarse son los destinatarios; debido a que se trata de un documento enviado de forma externa estos datos serán solo informativos.



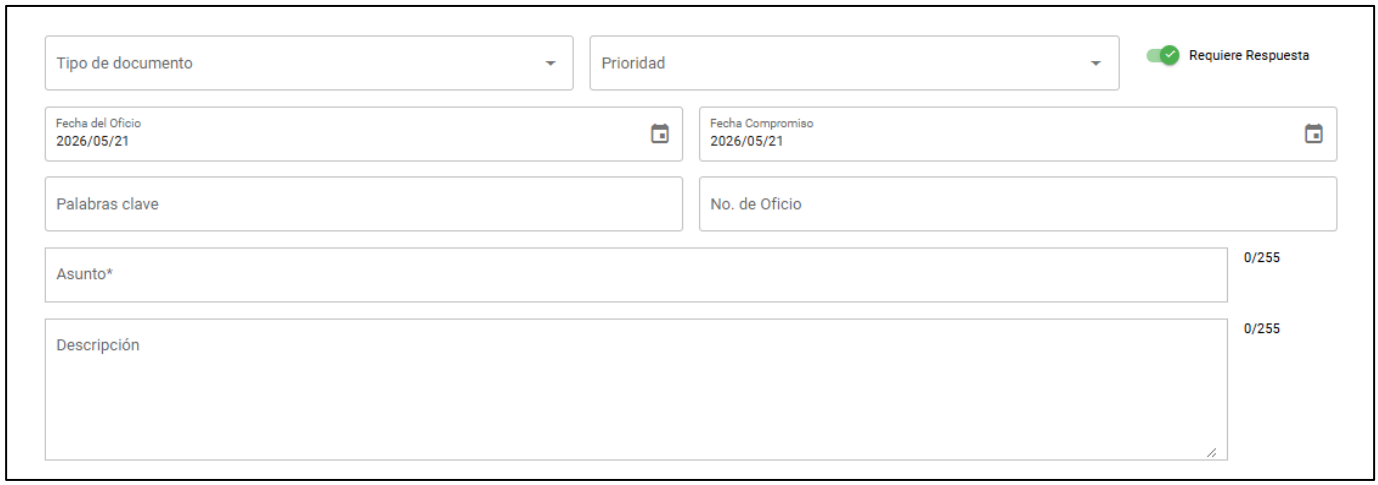
Este apartado se encuentra en proceso de desarrollo.



En esta sección se deben ingresar los datos del destinatario externo principal, puede ser **dependencia, persona física** o **persona moral** (empresa), a quién se le asigna el documento, también se pueden incluir copias externas.

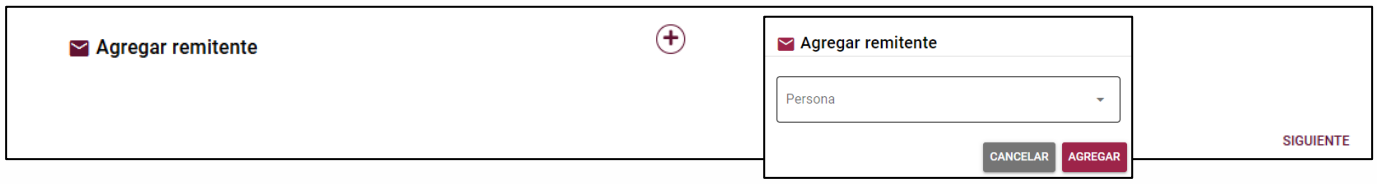


En este apartado se seleccionan las copias internas; refiriéndose al personal del ISSSTE, se pueden localizar por nombre del titular o área dando clic en el icono de ⊕. Es importante que se incluyan; de lo contrario, no serán visibles por sus respectivas áreas internas.



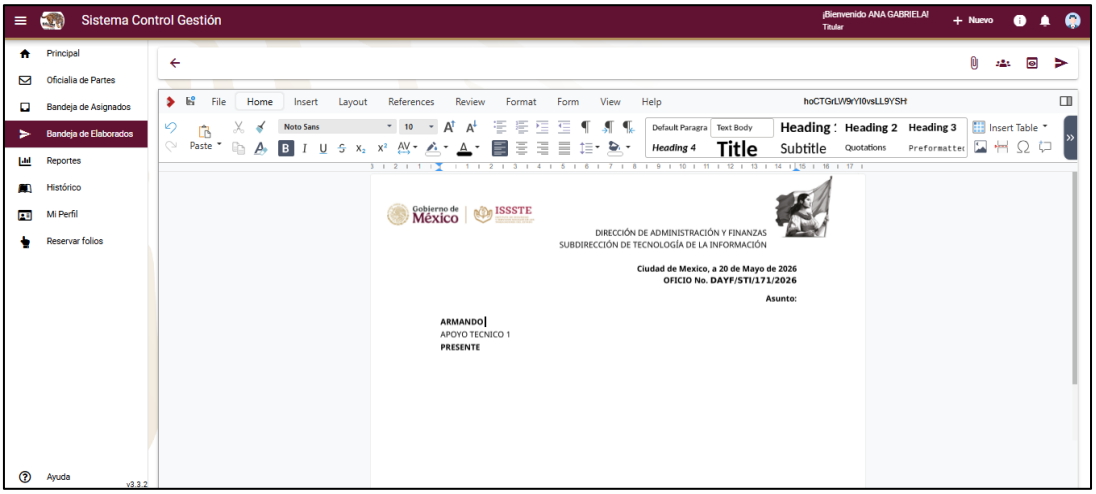
A continuación, se deben capturar los campos restantes del formulario, el tipo de documento debe ser **Hoja membretada,** cada campo obligatorio se marcará en rojo si no es llenado.

Si se requiere agregar más de una firma en el documento, se podrán incluir remitentes mediante el icono ⊕ para adjuntar la firma electrónica de cada uno, al finalizar se dará clic en **Siguiente.**



Edición del documento.

Se abrirá el editor de textos para poder iniciar la redacción del documento, y en la esquina superior derecha se tendrán las opciones de: "**Archivos adjuntos**", "**Documento colaborativo**", "**Previsualización**" y "**Firmar y enviar**".



Archivos adjuntos.

Pemite cargar archivos en formato PDF, Excel, PowerPoint, Word o carpeta comprimida. El botón cuenta con un identificador para el número de archivos cargados.

Documento colaborativo

Este botón permite compartir el editable en el procesador de textos con uno o más usuarios para la edición de información de manera conjunta. Punto 22 del manual.

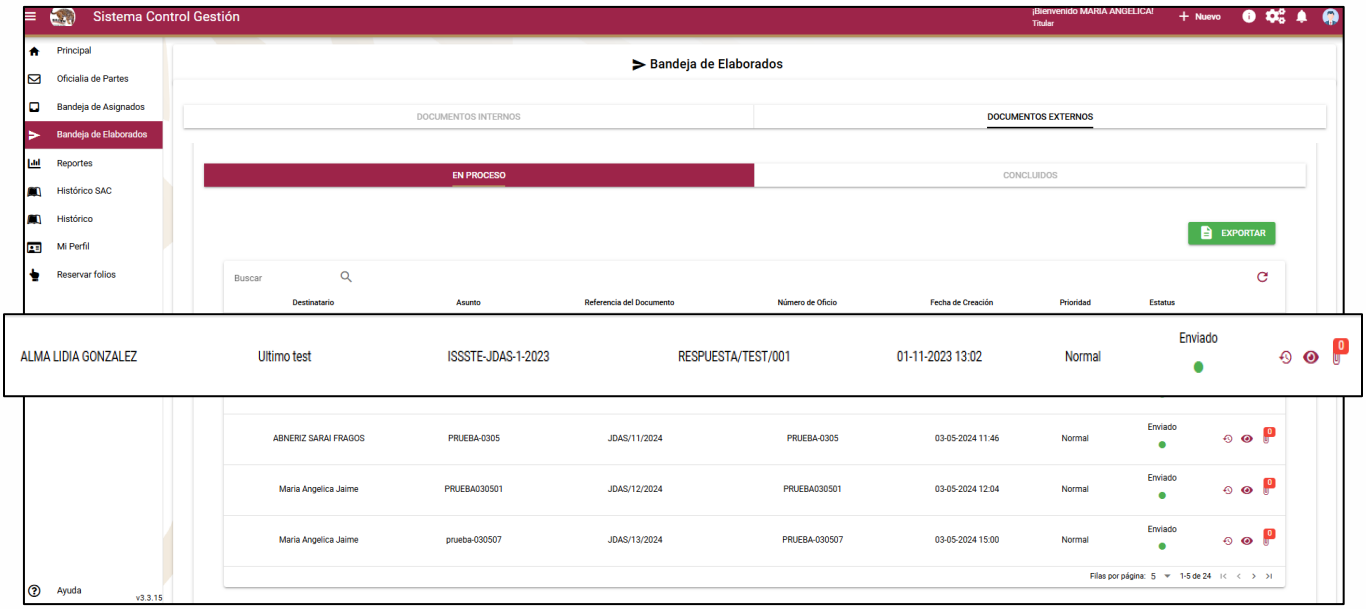
Previsualización del documento.

Permite visualizar el documento antes de su envío o impresión, con la finalidad de verificar que el contenido sea el correcto.

Firmar y enviar.

Una vez que la redacción del documento haya finalizado y esté listo para completar el envío se dará clic en el botón superior derecho "**Firmar y enviar**", pedirá ingresar los documentos y contraseña de la e.firma. (Detalle en el punto 24 del manual).

Una vez firmado y enviado el documento, se mostrará en la **Bandeja de elaborados** en la sección de **Documentos Externos** ya que es un documento que lo genera el área, y este aparecerá con el estatus de "**Enviado**".

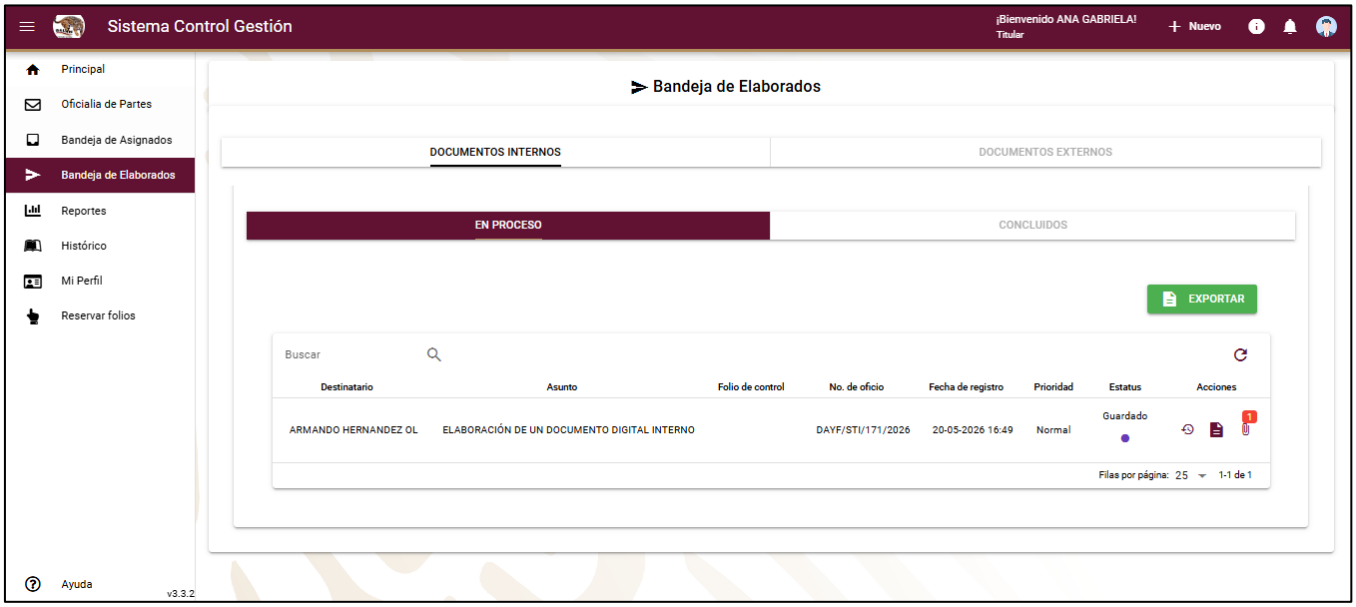


El documento asignado se podrá visualizar en "**Bandeja de asignados**" del destinatario en la pestaña de "**Documentos asignados**".

22. Documento colaborativo.

Está acción se encuentra habilitada tanto para generar una respuesta digital como para generar un documento interno o externo, permite incluir a otros usuarios en la edición del documento de manera conjunta y en tiempo real.

Para comenzar la colaboración del asunto, hay que localizar el asunto dentro de la **Bandeja de Elaborados** en alguna de sus pestañas, con el estatus **Guardado,** como se muestra en la siguiente imagen.

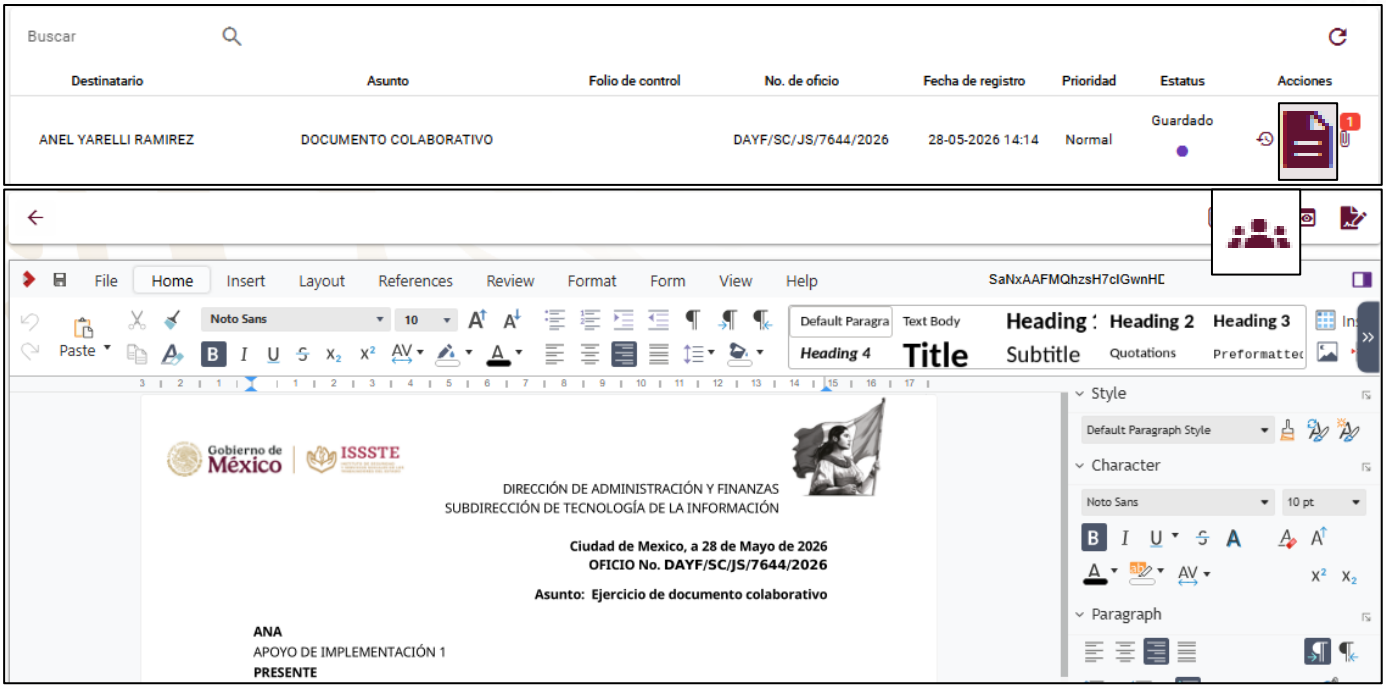


Documentos internos: Se refiere a los documentos elaborados y que se firman de manera electrónica con e.firma, donde todos los destinatarios son personal del ISSSTE.

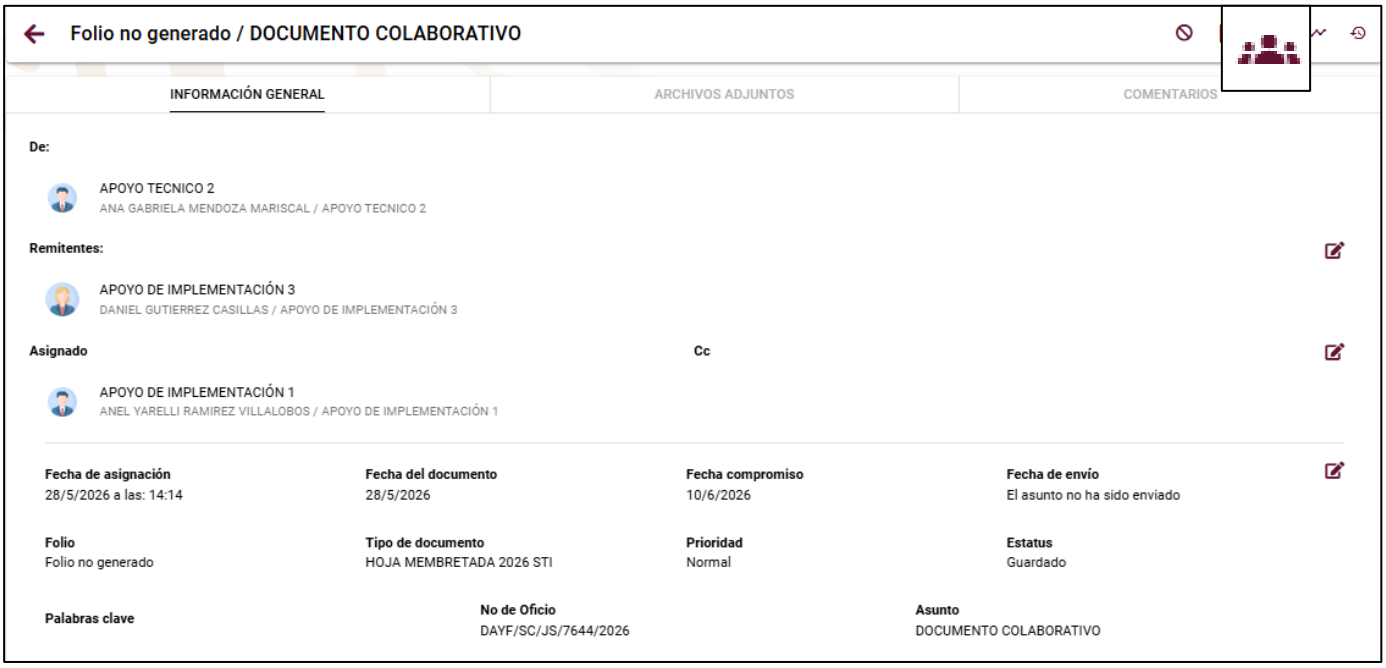
Documentos externos: Hace referencia a documentos que son enviados a instancias o personas externas a la dependencia, y que son elaborados y firmados de manera electrónica mediante e.firma.

Ambas pestañas se subdividen: **En proceso y Concluidos,** para contar con una diferenciación entre los que se encuentran en trámite o elaboración y aquellos que ya han sido atendidos.

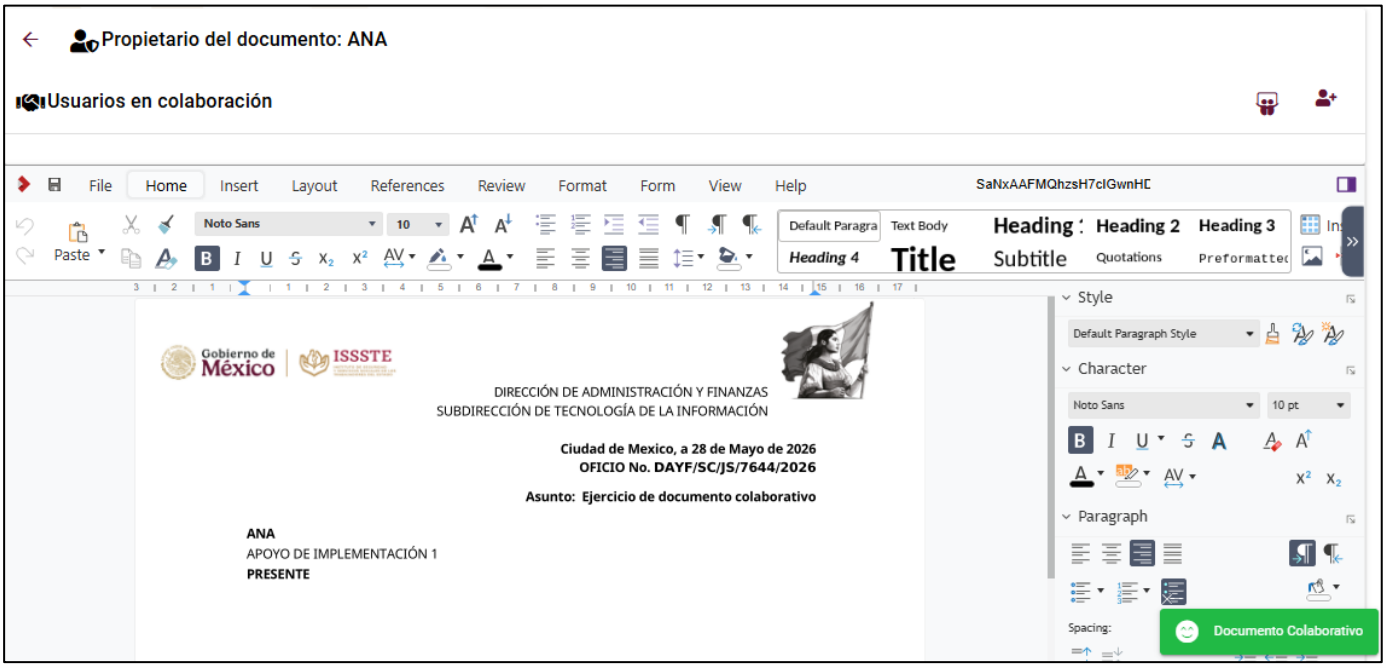
Hay dos formas de tener acceso al documento para comenzar con la colaboración, la primera es desde la bandeja de elaborados en proceso; al localizar el asunto se debe dar clic en el icono **Editar** y después el icono de **Documento colaborativo,** como se muestra en las siguientes imágenes.



La segunda se encuentra al dar clic en el asunto se muestra la siguiente pantalla para seleccionar como ya se mencionó, el icono Documento colaborativo.



Después de seleccionar la opción deseada, se muestra la siguiente pantalla, que nos indica quien es el propietario del documento y en la parte inferior los usuarios que se encuentran colaborando en la edición, y en la parte inferior derecha aparece un mensaje confirmando la apertura de la colaboración.



Se tendrán dos opciones:

Seguimiento: Este botón permite visualizar a los usuarios que participan en el documento colaborativo, así como el estatus en el que se encuentra cada uno dentro del proceso, con la siguiente ventana emergente.

Agregar colaborador: Permite agregar usuarios como colaboradores activos del documento en tiempo real, enviándoles una invitación para participar en la visualización y edición del contenido.

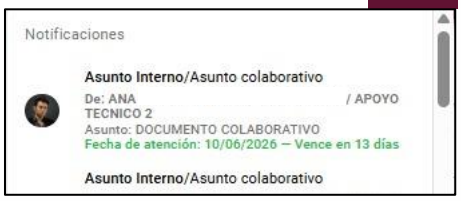


A continuación, se otorgan los permisos correspondientes o necesarios para cada usuario y se da clic en **Agregar,** al inferior de la pantalla se muestra el siguiente mensaje. Colaborador asignado correctamente

Al usuario colaborador le llegará una alerta en el apartado de **Notificaciones,** el icono de la campana.



Y al entrar al asunto se le solicitará confirmación para poder ingresar a la edición del documento, con el siguiente mensaje.





Al propietario se le muestra un listado de los editores que participarán en la edición del documento que se agregaron, aparecerán en espera del colaborador, hasta que cada uno de ellos acepte, y se habilitarán las siguientes acciones.

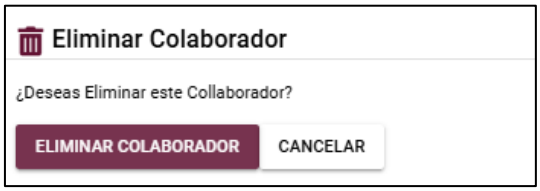




En espera del colaborador: Este indicador muestra que el colaborador ya fue notificado y cuenta con una invitación para participar de manera activa en la edición del documento.



Eliminar colaborador: Este botón permite al propietario eliminar al colaborador invitado, al realizar la acción el usuario dejará de tener acceso para colaborar.





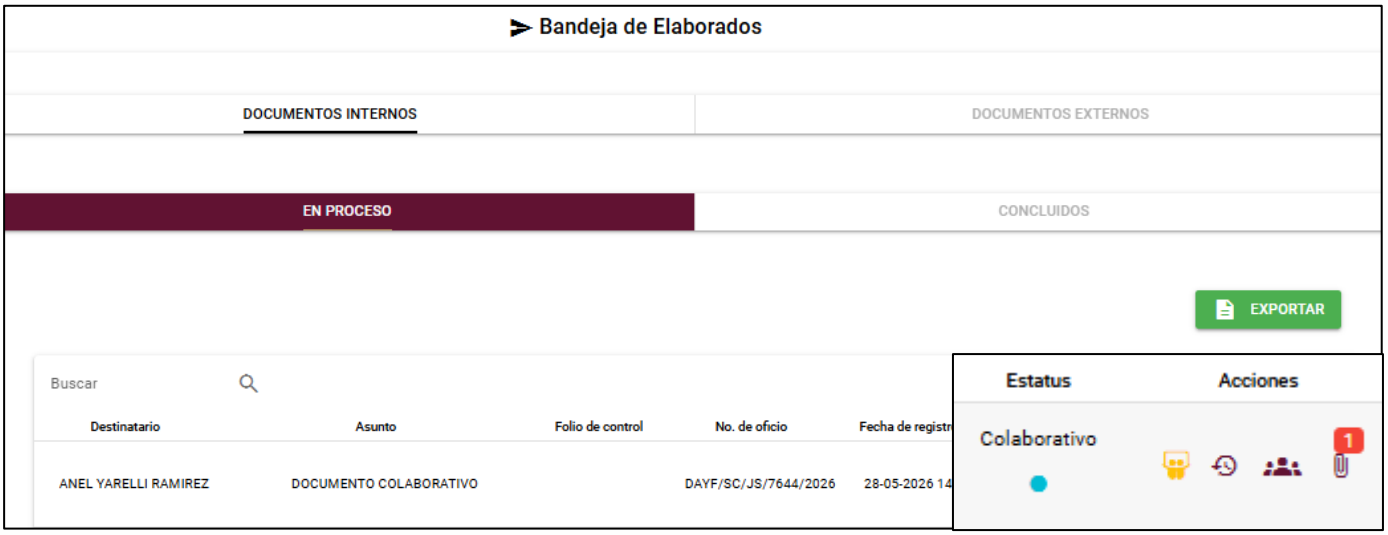
Asignar Permisos: Este botón permite administrar los privilegios del colaborador sobre el documento, se pueden actualizar permisos las veces que sea necesario.



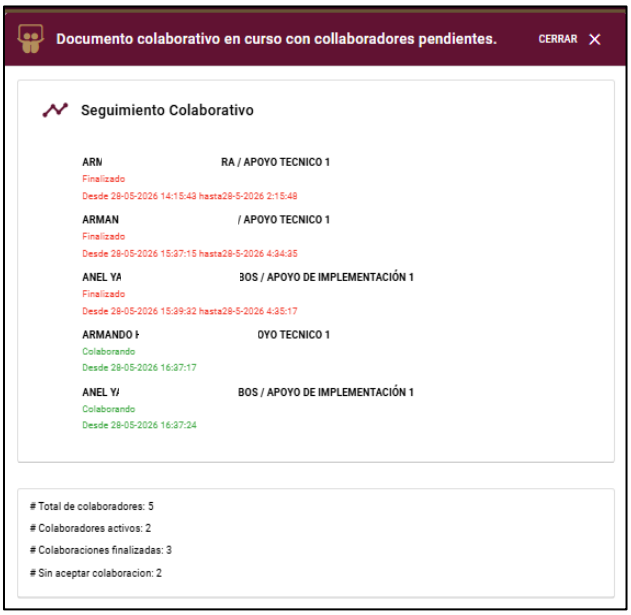
Al iniciar una colaboración al propietario se le mostrará el siguiente identificador de seguimiento.



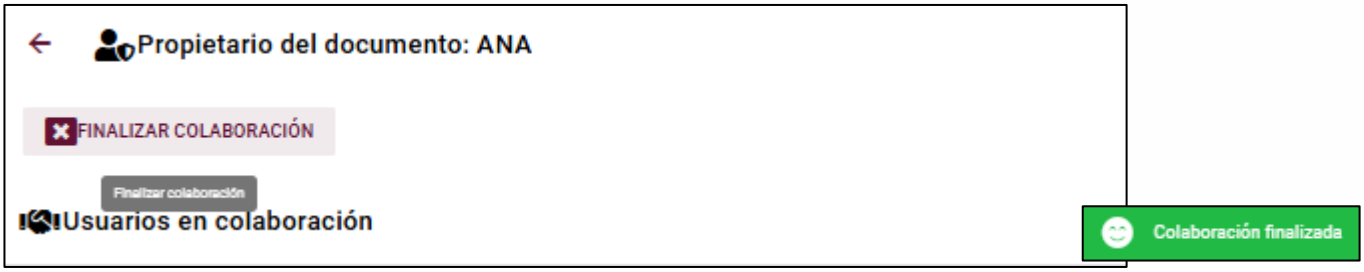
Para el usuario colaborador el documento lo podrá localizar en la **Bandeja de Elaborados**.



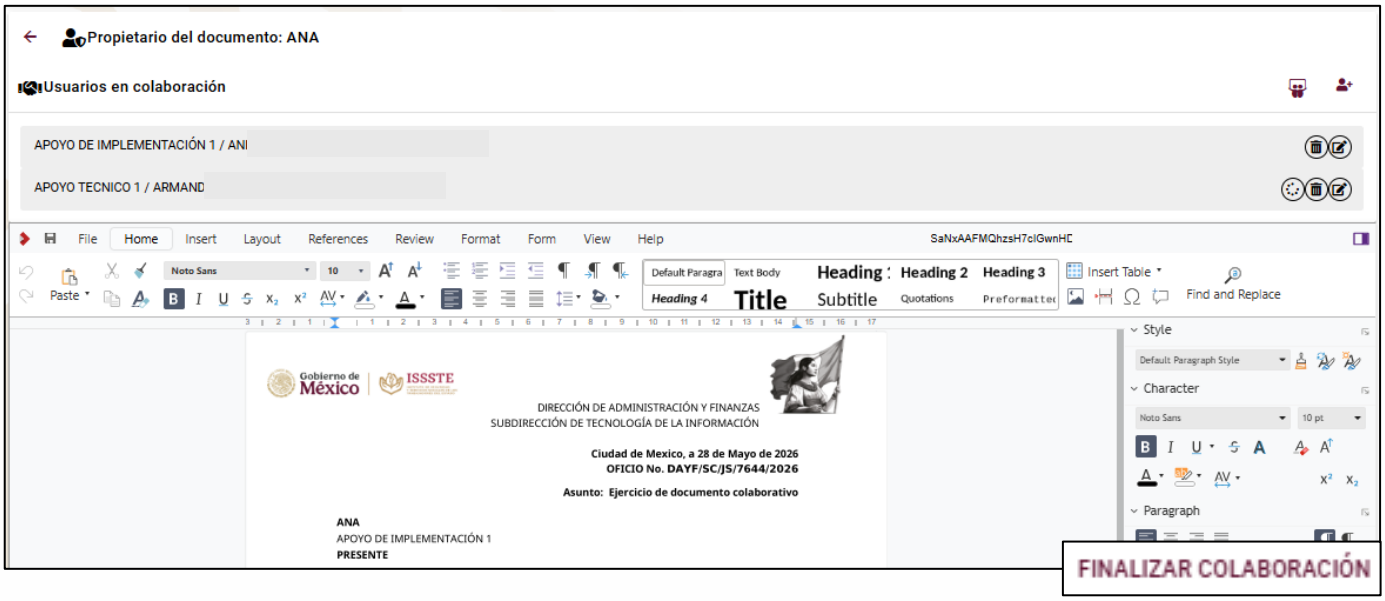
Después de aceptar la colaboración por alguno de los editores el icono de seguimiento se presentará de la siguiente manera, y al dar clic se abrirá una nueva ventana con el detalle.



Al concluir con la edición correspondiente tanto el usuario invitado como el propietario pueden **Finalizar la colaboración** dando clic al botón que lleva ese nombre.
Para el usuario invitado se podrá visualizar en la parte superior de la pantalla, como se muestra en la imagen y el sistema mostrará un mensaje de confirmación en la parte inferior derecha.



Para el propietario encontrará el botón en la parte inferior de la pantalla, debajo del documento previamente elaborado.



El propietario del documento es el único que puede finalizar todas las colaboraciones de los usuarios involucrados. Hasta que todos los usuarios hayan finalizado la colaboración se podrá firmar y enviar el documento de lo contrario el sistema arrojará el siguiente mensaje.



23. Botón Historia.

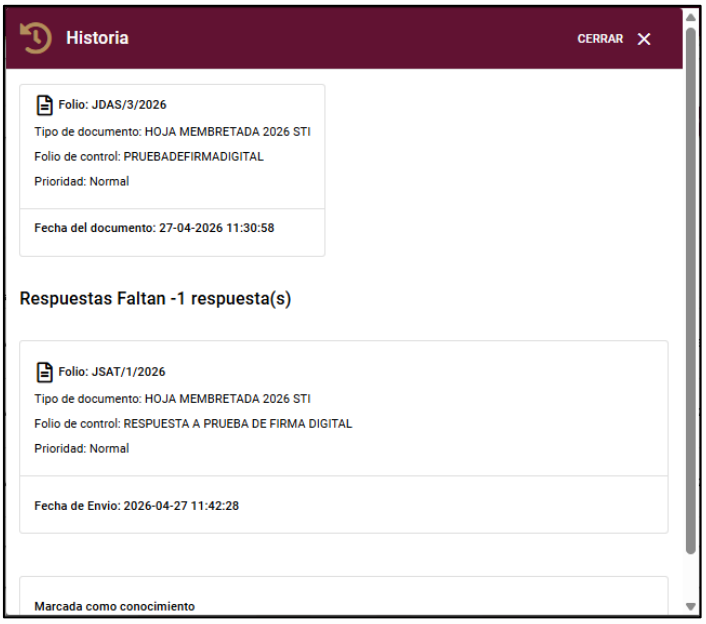
Es un botón que permite visualizar el historial del documento, incluyendo el seguimiento de las respuestas registradas y la identificación de posibles respuestas faltantes. Dicho botón de acción se puede localizar en cada asunto registrado dentro de las bandejas del menú lateral izquierdo, recibido o atendido con el siguiente icono.



Al dar clic en el botón, se abrirá la siguiente ventana emergente con los datos del documento de origen y si se tiene o faltan de respuestas.



Si se trata de un asunto o documento ya concluidos se mostrará como la imagen inferior y la respuesta contiene un enlace, por lo que al dar clic se muestra el documento seleccionado o en su defecto si fue marcado de conocimiento.



24. Firma electrónica (e.firma).

La firma electrónica es un mecanismo de seguridad que permite validar la identidad del usuario y garantizar la autenticidad e integridad de la información contenida del documento digital. Su uso tiene la misma validez jurídica que una firma autógrafa (De conformidad con lo dispuesto en los Artículos 7 y 9 fracción I de la ley de Firma Electrónica Avanzada y articulo 12 de su Reglamento).

Antes de realizar el firmado del documento de considerarse lo siguiente:

- Asegúrese de que su certificado digital se encuentre vigente.
- No comparta sus credenciales de acceso o archivos de firma con terceros.
- Solo el o los titulares de área autorizados, puede llevar a cabo la firma electrónica del documento.
- Si ocurre algún error durante el proceso, verifique la vigencia y datos correctos de sus certificados y vuelva a intentar la operación.
- Revisar la información general del asunto y contenido del documento a firmar.

Primero debemos seleccionar el asunto o documento a firmar, que se encuentra en **Bandeja de Elaborados,** con el estatus **Guardado.**



En la parte superior derecha del documento se encuentra alguno de los siguientes iconos para firmar.



Firmar y enviar: Este ícono se encuentra disponible cuando el editor o propietario es el único firmante requerido.

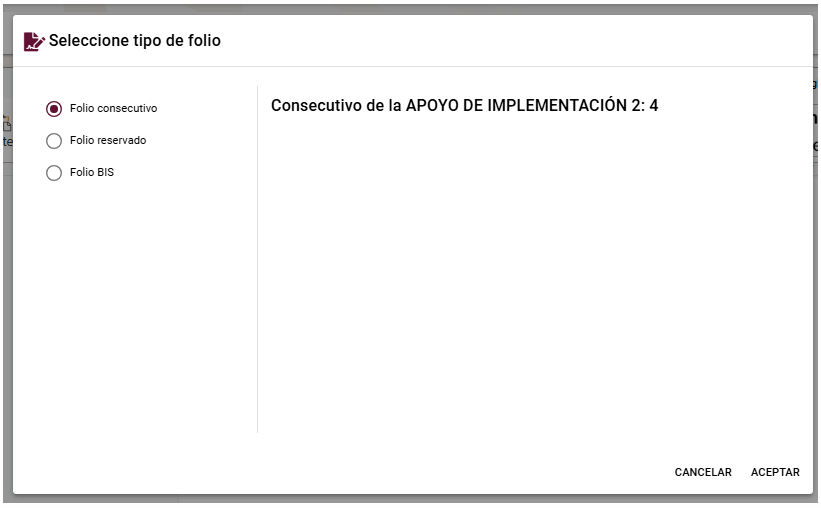


Enviar para firmar: Este ícono se muestra cuando existen múltiples firmantes asignados al documento. Al seleccionarlo, el documento se envía al flujo de firmas con cada usuario titular, agregar su e.firma individualmente, para posteriormente regresar con el propietario y finalizar el proceso de envío. Se muestra el siguiente mensaje emergente.



Seleccione el tipo de folio

Después de revisar la información y dar clic en el botón activo; ya sea enviar para firmar o firmar y enviar, a continuación, pide seleccionar el folio correspondiente.



- **Folio consecutivo:** Es el número que se asigna automáticamente como el siguiente en el orden del sistema.
- **Folio reservado:** Corresponde a un número previamente apartado para su uso en futuros documentos.
- **Folio BIS:** Se utiliza como una segunda opción para documentos que tienen un folio previamente registrado.

Firma electrónica.

Por último, el sistema pedirá que se carguen los datos de la fiel (Firma electrónica) como son ***Certificado***, ***Clave privada*** *y* ***Contraseña*** para poder firmar el documento, y después dar clic en aceptar.



Nota: ***Recuerda no compartir contraseñas o claves de acceso con terceros.***

El sistema en automático generará el folio de control de acuerdo con la información capturada previamente y se mostrará en la carpeta correspondiente con el estatus **Enviado.**



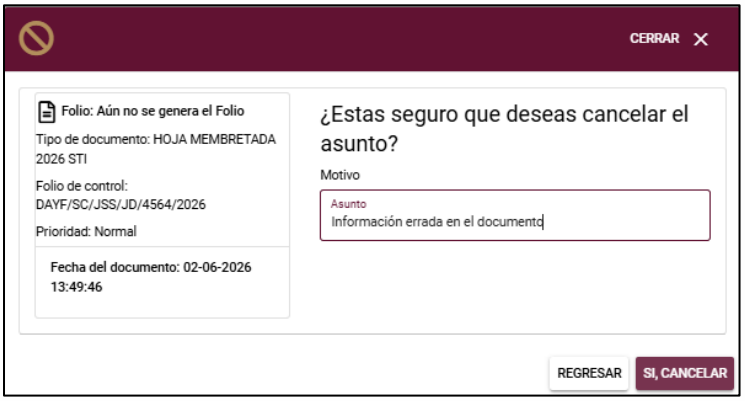
25. Cancelar documento.

Esta función permite anular el envío o la elaboración de un documento digital cuando este ya no requiere ser procesado o contiene información que debe ser corregida. Una vez cancelado, el documento quedará marcado con el estatus de **Cancelado,** dentro del sistema.

Para llevar a cabo el proceso, primero se debe abrir el documento o asunto que se desea cancelar, consulte el detalle del documento para asegurarse de realizar correctamente la cancelación. A continuación, dar clic en el siguiente icono , que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla.



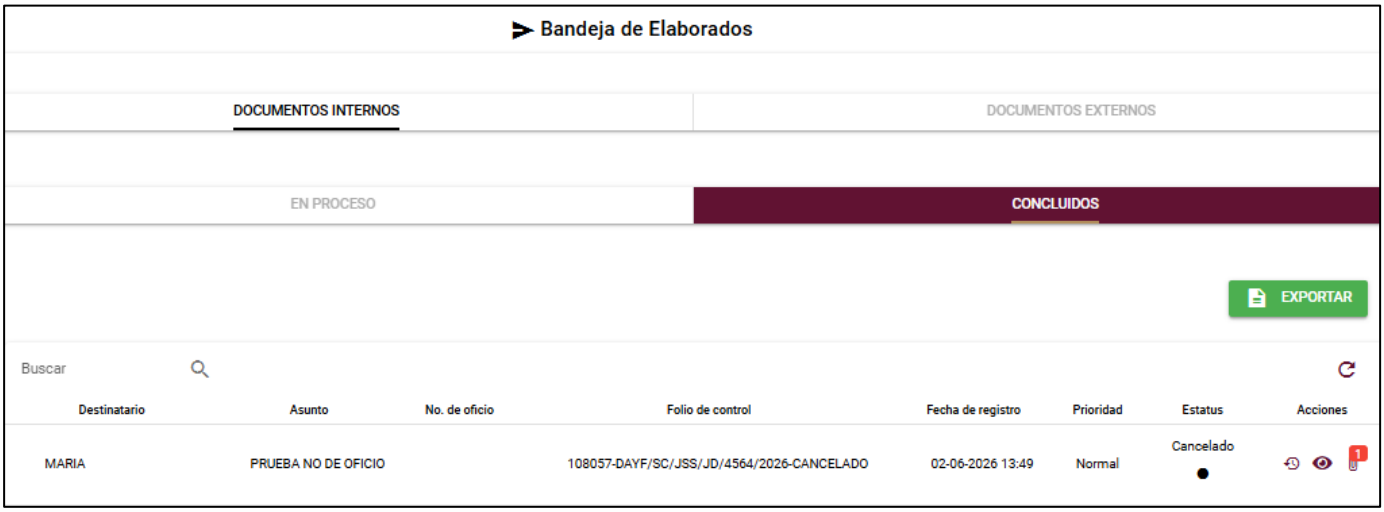
El sistema abrirá una ventana emergente para ingresar el motivo de la cancelación y poder confirmar la operación, para después dar clic en **Si, cancelar.**



Al completar el proceso el sistema mostrará en la parte inferior de la pantalla el siguiente mensaje, indicando que se canceló correctamente.



Ahora el documento o asunto registrado se localiza en **Bandeja de elaborados,** subpestaña **Concluidos** con el estatus **Cancelado.**



26. Estatus.

Es el indicador que muestra la situación en la que se encuentra el asunto dentro del sistema, permitiendo identificar su avance y con ello determinar la prioridad en el flujo de atención, la podemos encontrar en el título de una columna en cada bandeja.
A continuación, se muestran los estatus correspondientes a las diferentes bandejas, los cuales se identifican mediante un color específico.

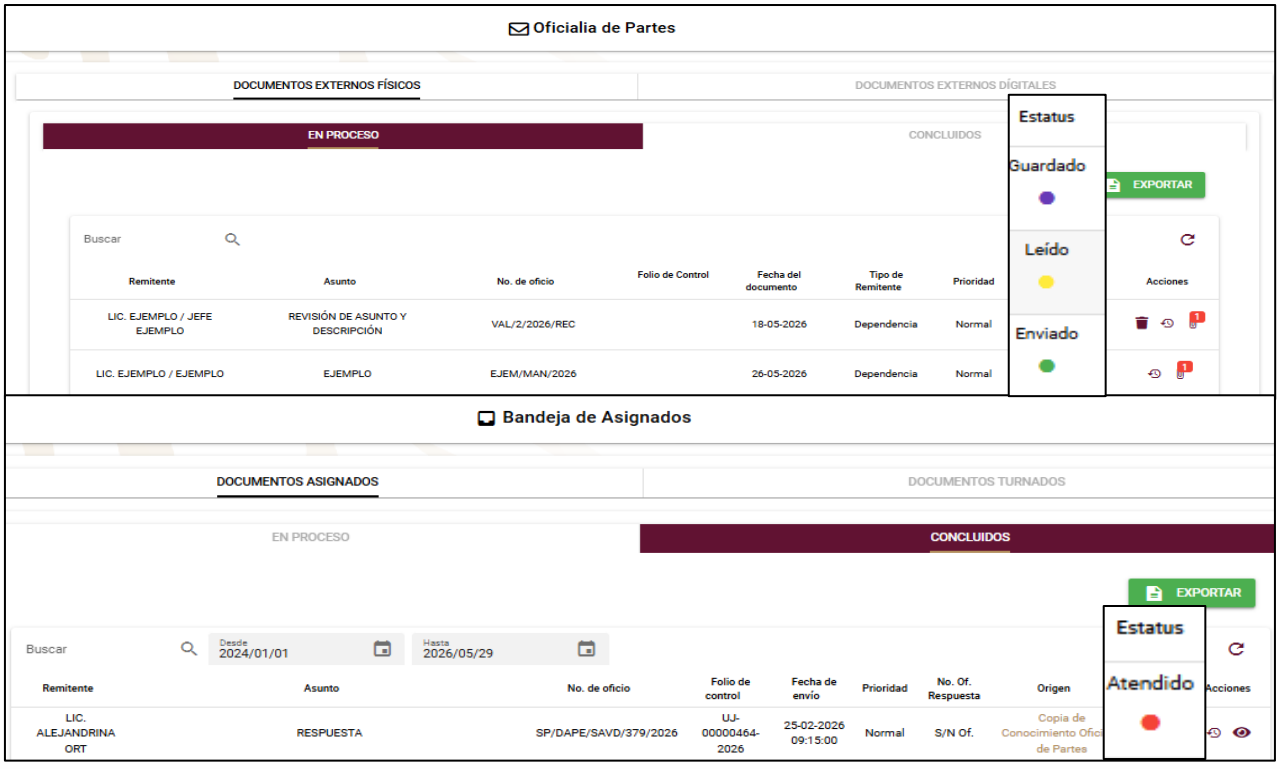
- Guardado
- Enviado
- Leído
- Atendido

Estos estatus se encuentran en todas las bandejas.

Únicamente en Bandeja de elaborados.

(Es decir documentos elaborados y firmados mediante e.firma).

- Cancelado
- Pendiente de firmas múltiples
- Pendiente de firma
- Documento firmado
- Colaborativo

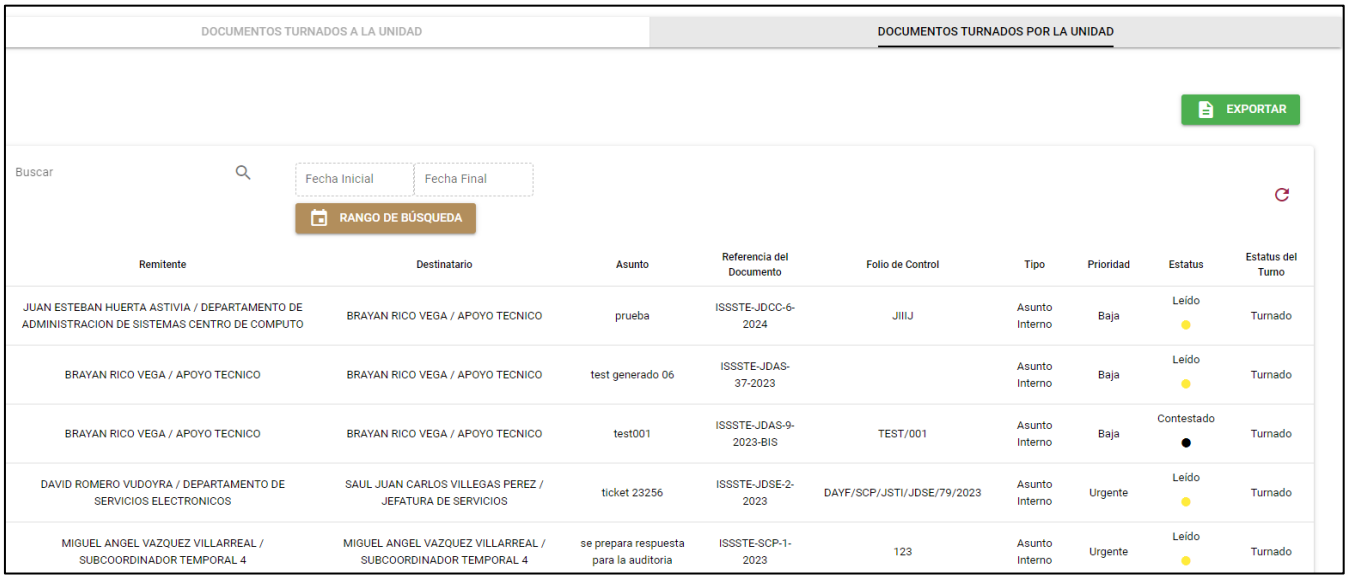


27. Reportes.

En esta sección se visualizan todos los documentos que se encuentran turnados al área, enviados por un área superior en jerarquía, para su atención o reenviados a áreas jerárquicamente relacionadas.

Se dividen en las siguientes opciones:

- **Documentos turnados a la unidad:** Aquí se presenta el total de documentos que son enviados por un área jerárquicamente ascendentes, para el trámite correspondiente.
- **Documentos turnados por la unidad:** Aquí se muestra el total de los documentos que la unidad a enviado a las áreas jerárquicamente descendentes.



Remitente	Destinatario	Asunto	Referencia del Documento	Folio de Control	Tipo	Prioridad	Estatus	Estatus del Turno
JUAN ESTEBAN HUERTA ASTIVIA / DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS CENTRO DE COMPUTO	BRAYAN RICO VEGA / APOYO TECNICO	prueba	ISSSTE-JDCC-6-2024	JIIJ	Asunto Interno	Baja	Leído	Turnado
BRAYAN RICO VEGA / APOYO TECNICO	BRAYAN RICO VEGA / APOYO TECNICO	test generado 06	ISSSTE-JDAS-37-2023		Asunto Interno	Baja	Leído	Turnado
BRAYAN RICO VEGA / APOYO TECNICO	BRAYAN RICO VEGA / APOYO TECNICO	test001	ISSSTE-JDAS-9-2023-BIS	TEST/001	Asunto Interno	Baja	Contestado	Turnado
DAVID ROMERO VUDOYRA / DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRONICOS	SAUL JUAN CARLOS VILLEGAS PEREZ / JEFATURA DE SERVICIOS	ticket 23256	ISSSTE-JDSE-2-2023	DAYF/SCP/JSTI/JDSE/79/2023	Asunto Interno	Urgente	Leído	Turnado
MIGUEL ANGEL VAZQUEZ VILLARREAL / SUBCOORDINADOR TEMPORAL 4	MIGUEL ANGEL VAZQUEZ VILLARREAL / SUBCOORDINADOR TEMPORAL 4	se prepara respuesta para la auditoria	ISSSTE-SCP-1-2023	123	Asunto Interno	Urgente	Leído	Turnado

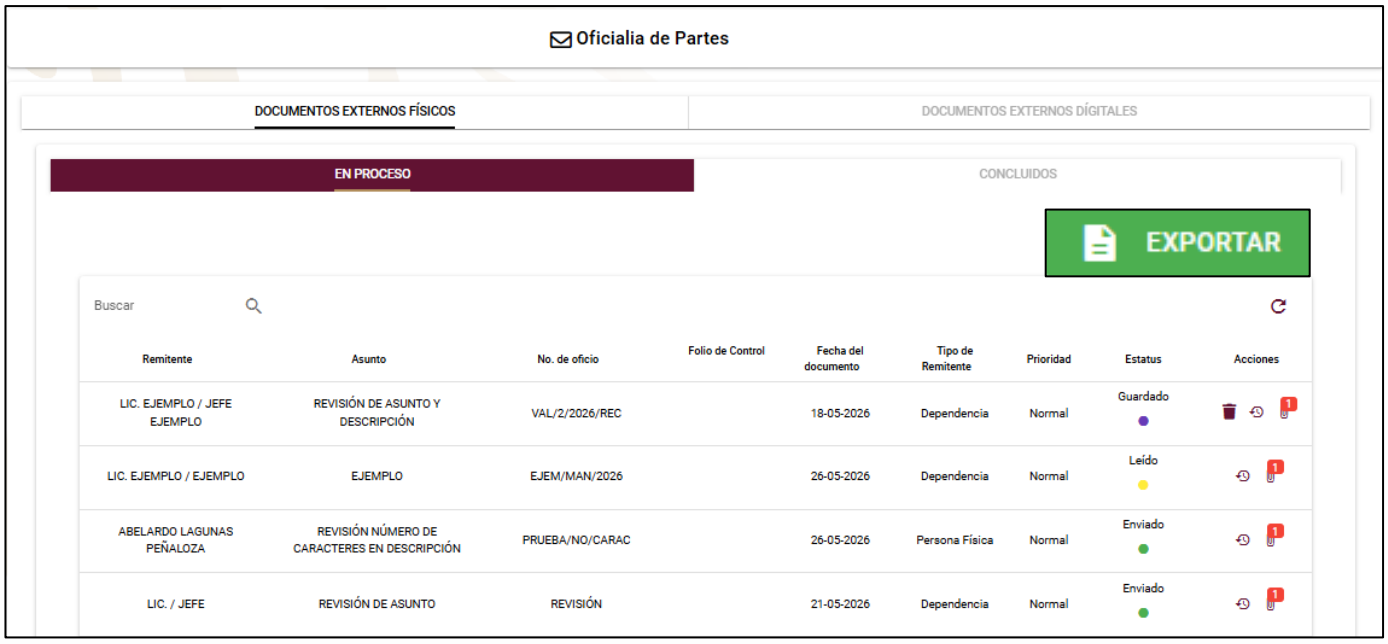
28. Como exportar documentos a Excel.

La función Exportar a Excel permite generar un archivo en formato Excel con la información de los documentos mostrados en el sistema, facilitando su consulta, análisis y gestión fuera de la plataforma.

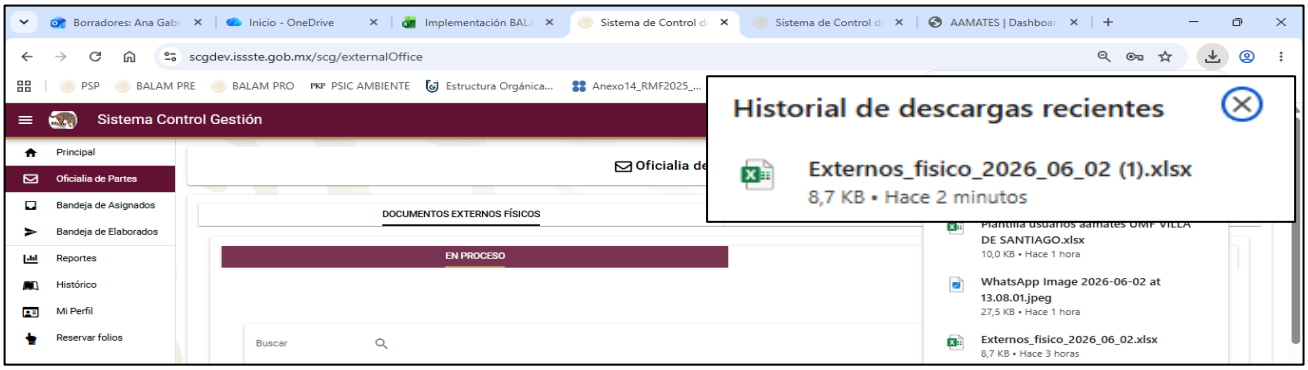
Cada bandeja cuenta con el botón, 

que permite realizar la descarga del documento Excel con la información que contiene la bandeja. Ubicada en la parte superior derecha del listado de asuntos.

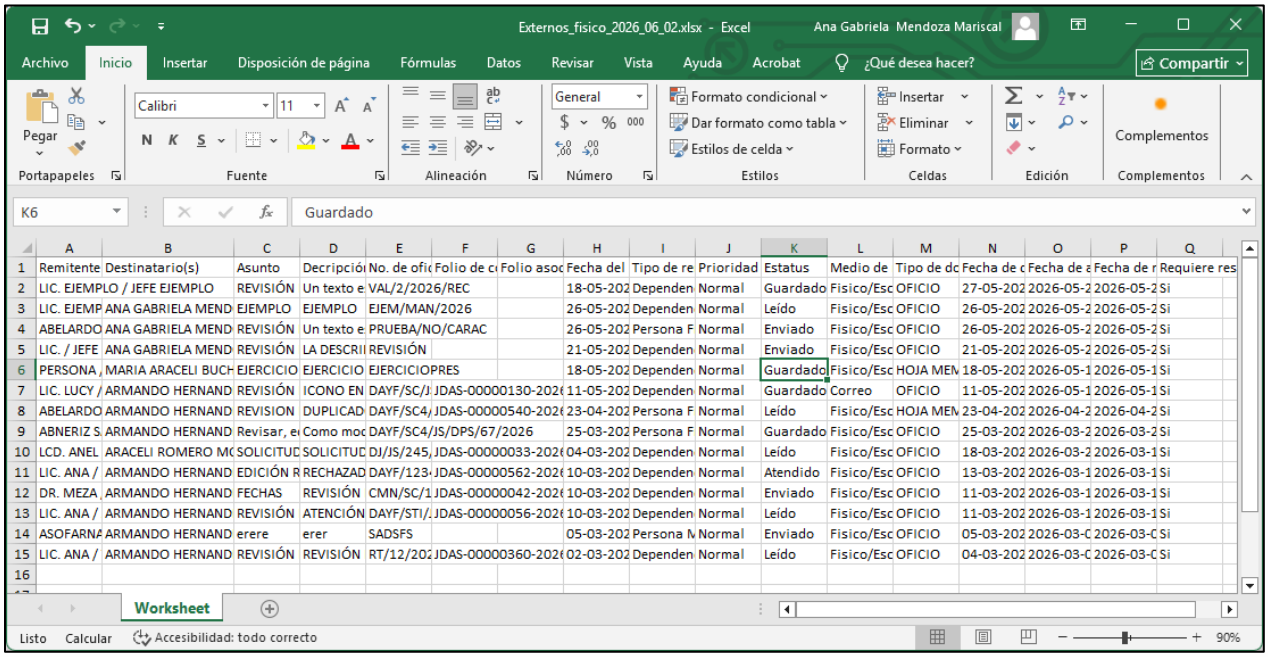
Primero accederemos a la bandeja de la cual se desea descargar, y damos clic en el botón **Exportar.**



En la parte superior de su navegador se mostrará el enlace o notificación de la descarga realizada.

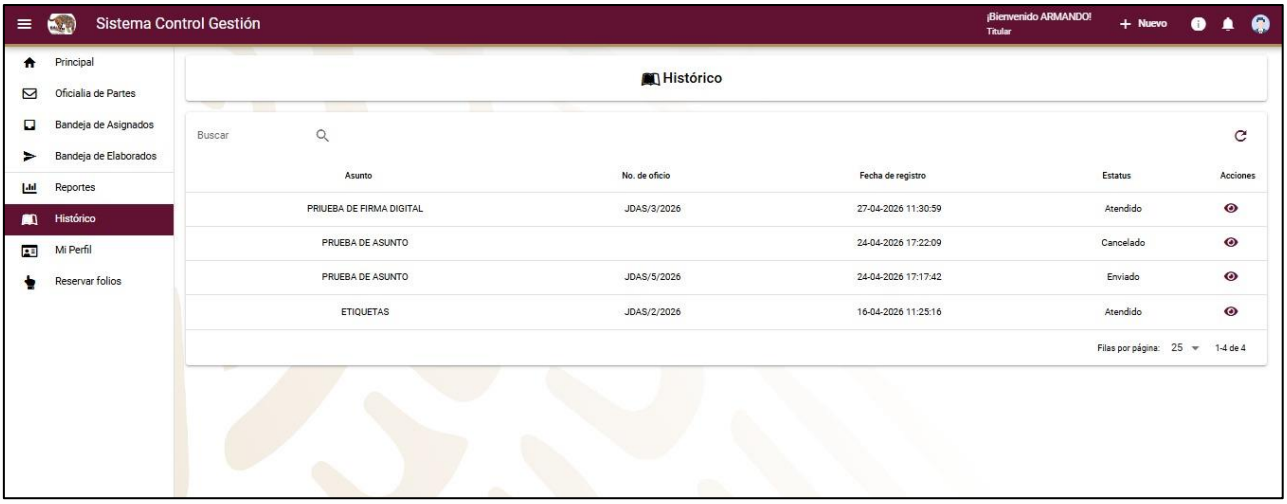


El sistema generará un archivo en formato Excel que contendrá la información de los documentos seleccionados o visualizados según los filtros aplicados, se mostrará de la siguiente manera. En el archivo descargable se pueden efectuar los ajustes, filtros o ediciones que sean necesarias o que requiera el usuario.



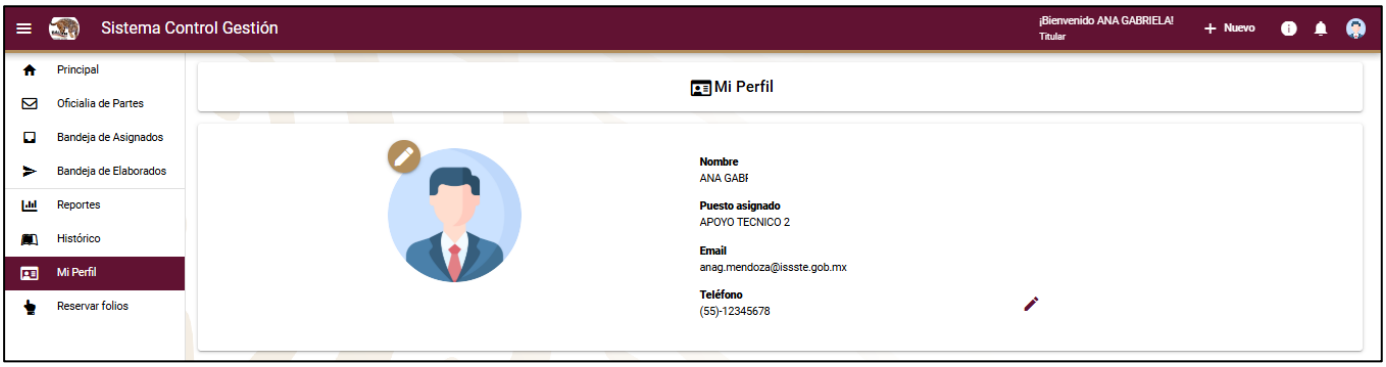
29. Histórico.

Aquí se encuentran todos los documentos elaborados en formato digital y se hayan tramitado, es decir, con estatus enviado, cancelado o atendido.



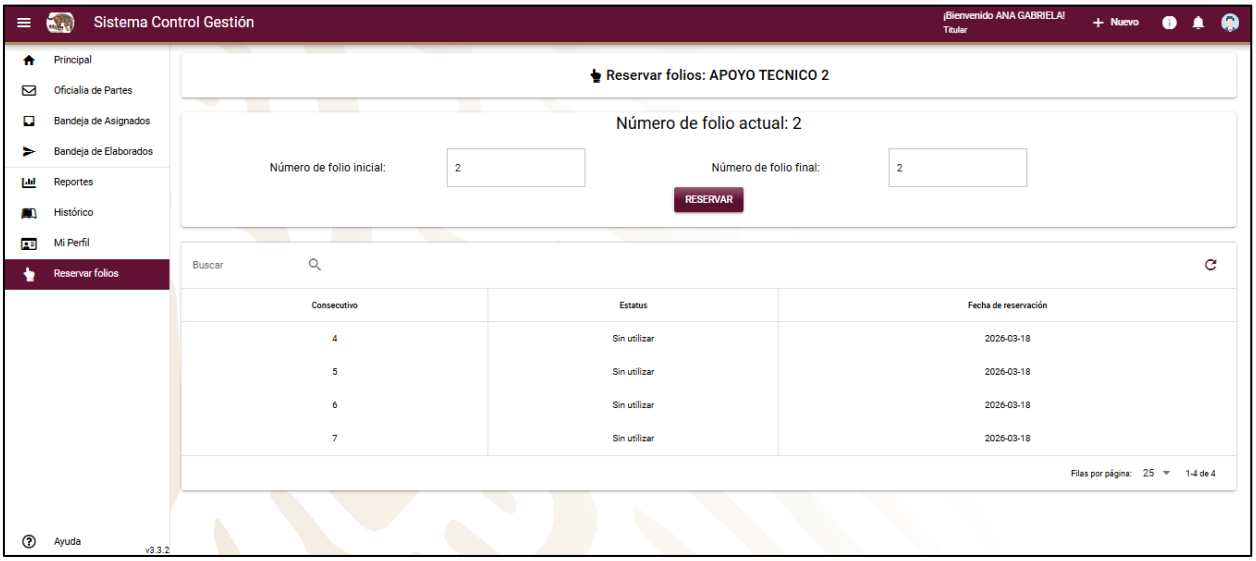
30. Mi perfil.

La sección mi perfil permite visualizar y gestionar la información del titular del área, muestra información como el nombre, el puesto asignado, el correo electrónico y número telefónico. El usuario puede actualizar la fotografía del perfil de manera opcional, siempre que el archivo no exceda los 4 MB de tamaño.



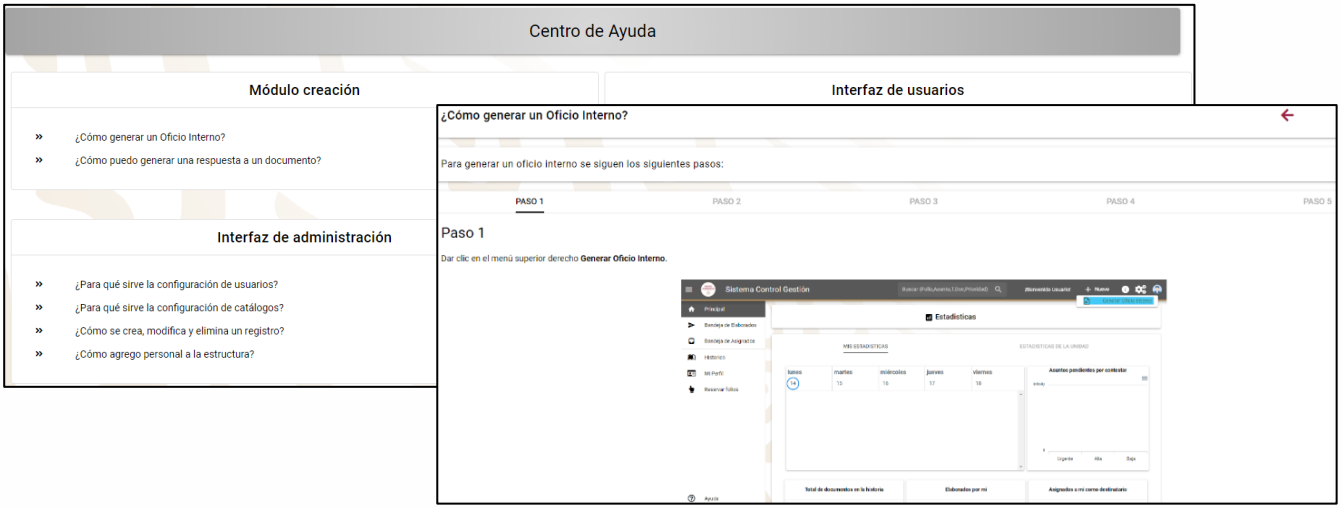
31. Reservar folios.

Simplifica el procedimiento de apartado y asignación de folios para futuras gestiones en documentos digitales que se completen con el uso de la e.firma. Para reservar un folio, deberá seleccionarse un número inicial y uno final, ya reservado, se mostrará en un listado en la parte inferior como se muestra en la siguiente imagen.



32. Ayuda.

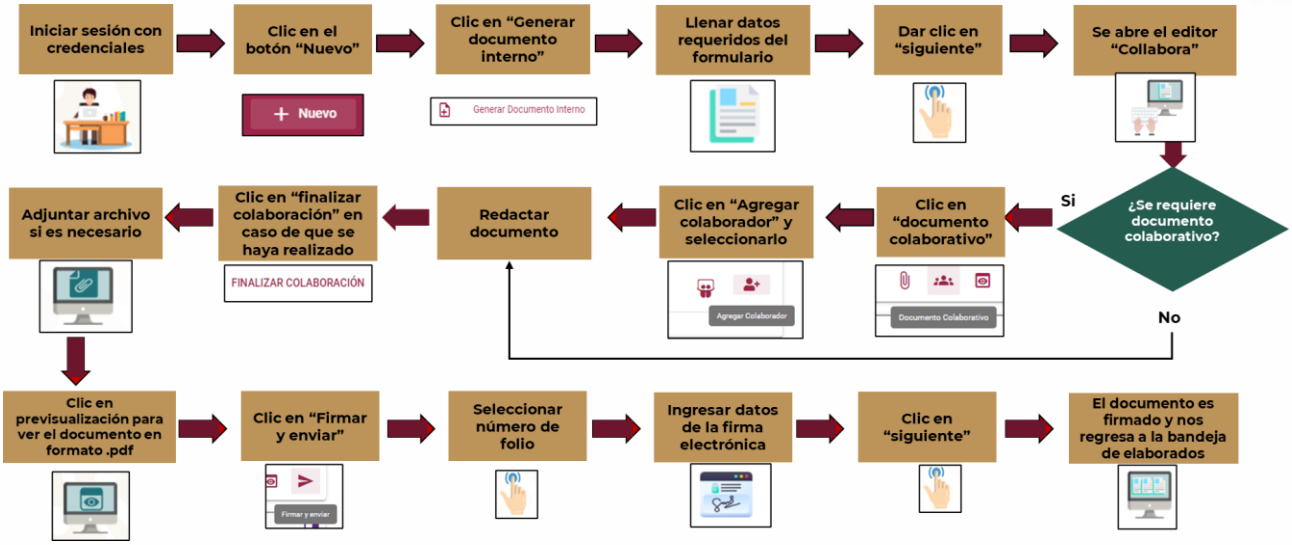
En esta sección se proporcionará una guía de preguntas frecuentes sobre distintas acciones que se pueden realizar dentro del sistema.



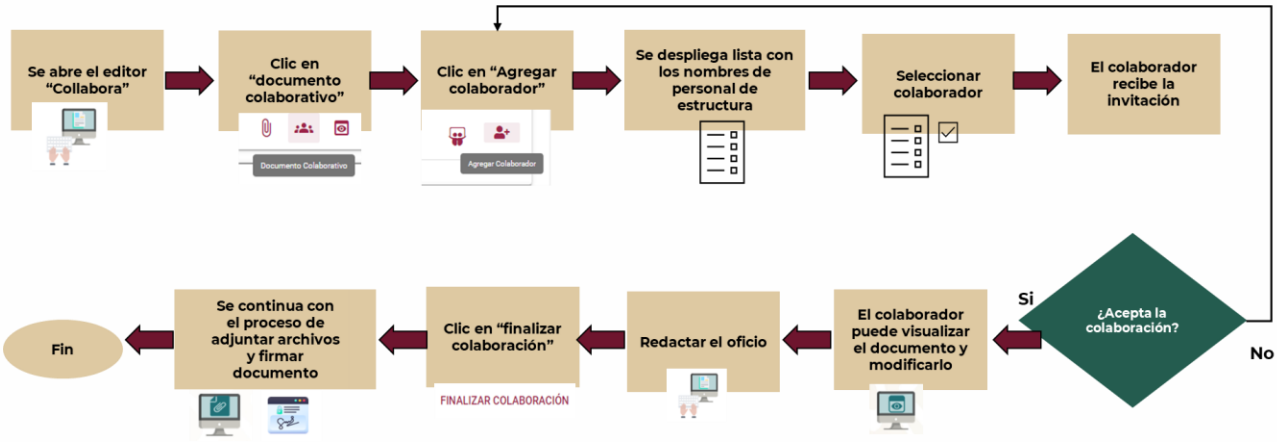
33. Diagramas de flujo.

A continuación, se muestran los procesos para las diferentes acciones que se realizaron en la generación de documentos internos y/o externos.

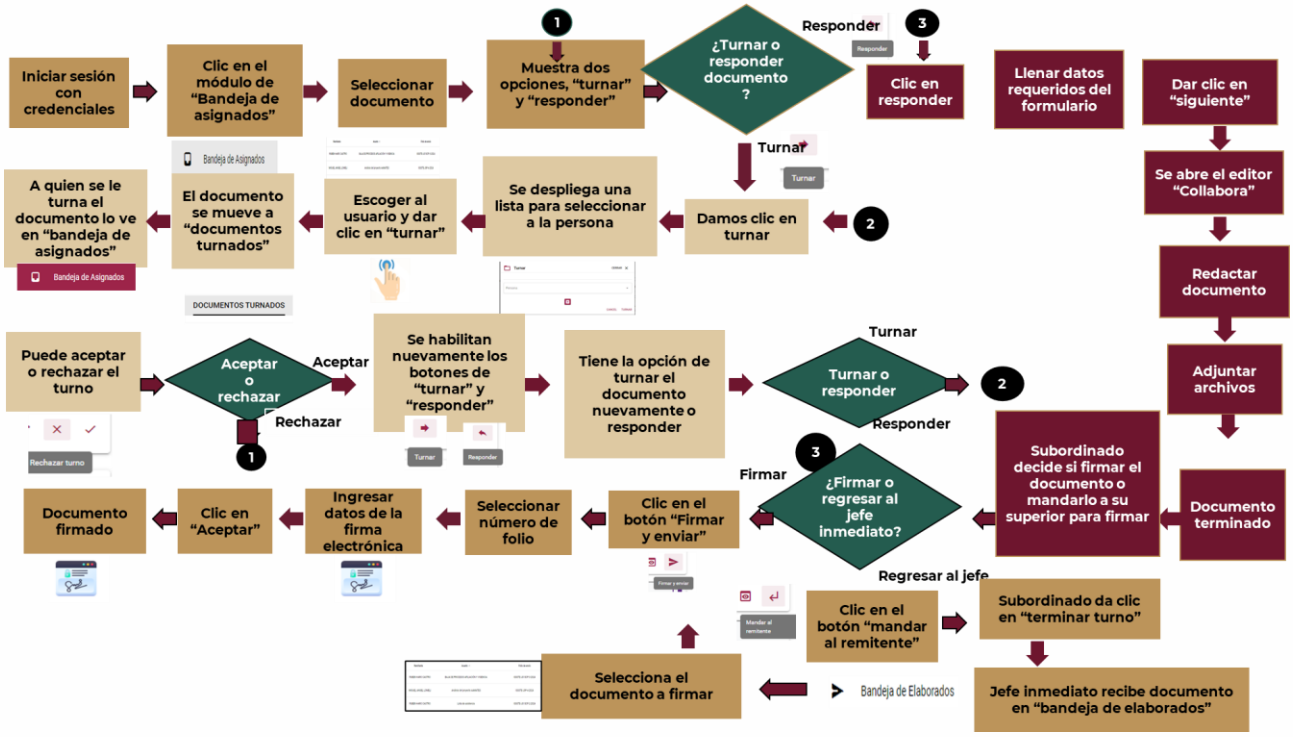
Flujo “Generar documento interno”



Flujo "Realizar documento colaborativo"

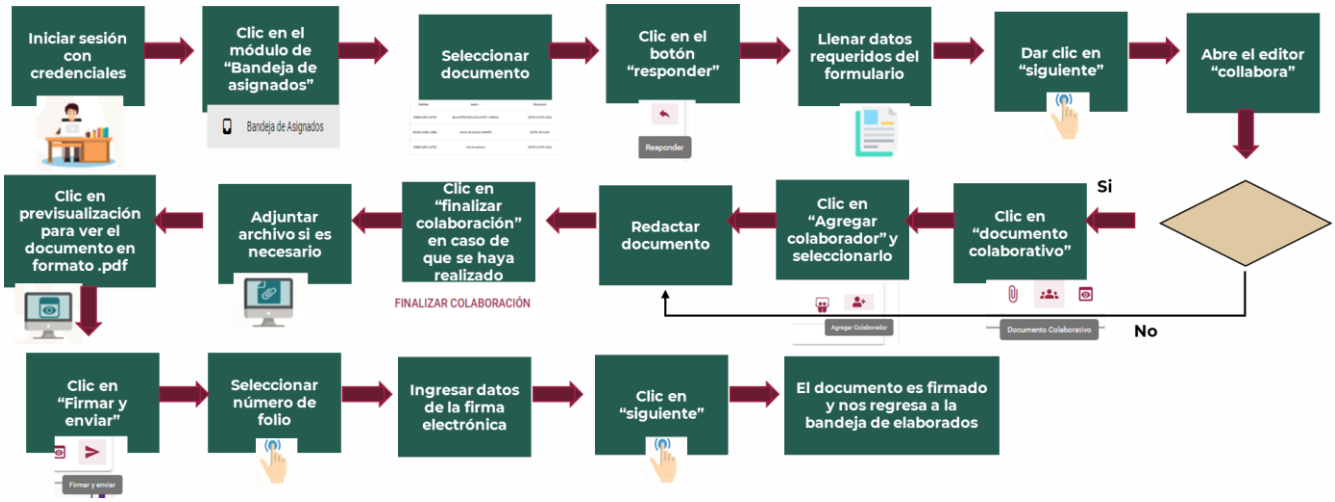


Flujo general "Responder documento"

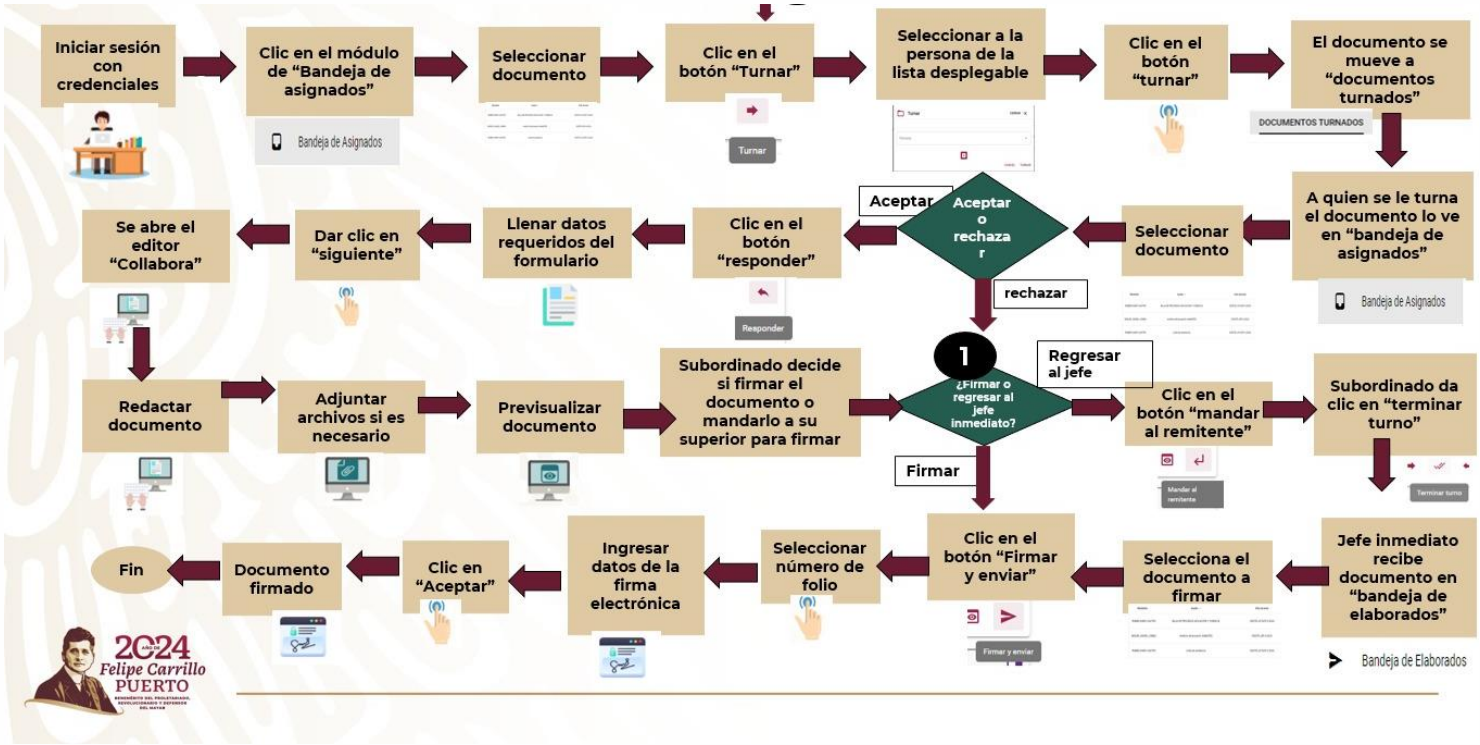


Jesús García Corona No. 140, Col. Buenavista, CP. 06350, alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: (55) 5140 9617
www.gob.mx/issste

Flujo “Responder documento”



Turnar a un subordinado y que él responda



Jesús García Corona No. 140, Col. Buenavista, CP. 06350, alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: (55) 5140 9617
www.gob.mx/issste