1. **OBJETIVO:**

Establecer los pasos a seguir para realizar la revisión virtual previa de documentos sujetos a registro.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento aplica para las solicitudes de revisión virtual de documentos sujetos a registro, realizados a través de la página web de la entidad desde que se reciben en el correo institucional.

1. **DEFINICIONES:**

* **PERSONA JURÍDICA:** Se llama persona jurídica a una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones, y ser representada judicial y extrajudicialmente.
* **ACTA:** Documento escrito en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una reunión.

1. **RESPONSABLES:**

* Director de Registros Públicos: Responsable de hacer cumplir este procedimiento y de asignar la revisión de los documentos en caso de ausencia del Coordinador General de Servicio al Cliente.
* Coordinador General de Servicio al Cliente: Es el responsable de la ejecución de este procedimiento.

1. **CONTENIDO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ETAPA** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTOS RELACIONADOS** |
| 1. Verificación de documentación para revisión | Ingresar al correo institucional ([atencionalcliente@ccvalledupar.org.co](mailto:atencionalcliente@ccvalledupar.org.co)) designado para la recepción de los documentos a revisar.  Revisar por orden de llegada los documentos en la bandeja de entrada. | Coordinador General de Servicio al Cliente | Acta / Documento |
| 2. Revisión de documentos | Aplicar revisión de forma, explicando al usuario los alcances de la misma (lo anterior, determinado por el tiempo de la revisión). | Coordinador General de Servicio al Cliente | Acta / Documento  Lista de chequeo requisitos del documento  Manual procedimientos de registros públicos. |
| 3. Retroalimentación | Por cada documento revisado se diligencia el formato de asesoría atención al cliente donde se plasman claramente las observaciones que se encuentran para que el usuario proceda a realizar correcciones o radicar el documento en ventanilla según sea el caso. | Coordinador General de Servicio al Cliente | Acta / Documento  Formato de asesoría atención al cliente. |
| 4. Respuesta al cliente | Dentro de las ocho horas siguientes a la recepción del correo electrónico, se dará respuesta al usuario mediante el formato de asesoría atención al cliente, el cual se envía al correo electrónico indicado por el usuario en la solicitud. | Coordinador General de Servicio al Cliente | Acta / Documento  Formato de asesoría atención al cliente. |
| 5. Archivo del formato de asesoría atención al cliente. | Se imprime el formato de asesoría atención al cliente y se archiva y se registra la información del trámite en la plantilla de control de revisión virtual de documentos, la cual debe ser enviada diariamente al director de registros públicos para su seguimiento. | Coordinador General de Servicio al Cliente | Formato de asesoría atención al cliente.  Plantilla de control de revisión virtual de documentos |

* 1. **FLUJOGRAMA**

1. **MANEJO DE NO CONFORMES**

* Según el procedimiento de no conformes (internas).

1. **CONTROL DEL PROCESO**

* Seguimiento del Director de Registros Públicos por medio de la plantilla de control de revisión virtual de documentos.

1. **PLAN DE CONTINGENCIA**

* Copia física
* Copia servidor

1. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

* Acta / Documento
* Procedimiento de no conformes
* Manual procedimientos de registros públicos
* Plantilla de control de revisión virtual de documentos.

1. **FORMATOS**

* Formato de asesoría atención al cliente.

1. **ANEXOS**

N.A.