

<b>JEP</b>   JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

1

**PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN**

**SERVISOFT S.A.**

**Bogotá D.C**

**Marzo 12 de 2020**

**Información Básica y Lista de Distribución**

**Información del Documento**

Proyecto	Contrato No. 056 de 2019 JEP – SERVISOFTE S.A
Nombre documento	<i>Plan de desarrollo de la operación V1.0</i>

**Lista de Distribución**

Para	Fecha	Firma
Diana Lucia Pinilla	12-03-2020	
Didier Cortés	12-03-2020	

Nombre Revisor	Acción*	Fecha	Firma Aprobación
Didier Cortes			
Diana Lucia Pinilla			

\* Acciones: Aprobación, Revisión, Archivo, Informativo, Otros (especificar)

**Control de cambios**

No. Ver.	Fecha Ver.	Elaborado por	Revisado por	Descripción
1.0	10-03-2020	Cesar Bernal Diego Blanco Diego Bedoya	Vladimir Peña	Versión inicial del documento

**Tabla de contenido**

1. Introducción.....	6
2. Objetivos.....	6
3. Alcance del documento .....	7
4. Metodología y estrategia de implementación .....	8
5. Levantamiento de la información de la situación actual .....	11
5.1. Procesos de gestión documental actual.....	11
5.2. Estructura orgánica actual.....	12
5.3. Personal de la operación actual.....	12
6. Modelo actual VS propuesto y reglas de negocio.....	14
6.1. Proceso de radicación .....	15
6.1.1. Diagrama de operaciones del proceso de radicación.....	15
6.1.2. Reglas del proceso de radicación .....	16
6.2. Proceso de digitalización.....	20
6.2.1. Diagrama de operaciones del proceso de digitalización .....	20
6.2.2. Reglas del proceso de digitalización.....	21
6.3. Proceso de categorización y direccionamiento .....	22
6.3.1. Diagrama de operaciones del proceso de categorización y direccionamiento.....	22
6.3.2. Reglas del proceso de categorización y direccionamiento .....	23
6.4. Proceso de reparto.....	24
6.4.1. Diagrama de operaciones del proceso de reparto .....	24
6.4.2. Reglas de negocio proceso de reparto .....	25
6.5. Proceso de archivo de gestión .....	27
6.5.1. Diagrama de operaciones del proceso archivo de gestión .....	27
6.5.2. Reglas de negocio proceso de archivo de gestión.....	28
6.6. Proceso de soporte en piso y mesa de ayuda .....	29
6.6.1. Diagrama de operaciones del proceso de soporte y mesa de ayuda .....	29
6.6.2. Reglas de negocio del proceso soporte y mesa de ayuda .....	30
6.7. Envíos físicos y electrónicos.....	31
6.7.1. Diagrama de operaciones del proceso envíos físicos y electrónicos.....	31
6.7.2. Reglas de negocio del proceso envío físicos y electrónicos.....	32
6.8. Proceso de capacitación.....	34
6.8.1. Diagrama de operaciones del proceso de capacitación.....	34
6.8.2. Reglas de negocio proceso de capacitación .....	35
6.9. Resumen comparativo de los modelos.....	35
6.10. Contingencias del proceso propuesto .....	37
6.10.1. Fallos de fuera de línea.....	37

	4
6.10.2. Caída del fluido eléctrico .....	38
6.10.3. Caídas del sistema .....	39
6.10.4. Impresión de datos de radicación .....	40
7. Descripción de recursos del modelo propuesto.....	41
7.1. Diagrama conceptual del servicio BPO propuesto.....	41
7.2. Estructura organizacional del BPO propuesto.....	41
7.2.1. Recursos humanos requeridos .....	42
7.2.2. Funciones del equipo de trabajo.....	47
7.2.2.6. Auxiliar de radicación y digitalización ventanilla.....	56
7.2.3. Dotación y elementos de protección personal.....	71
7.2.4. Recurso humano para contingencias.....	73
7.3. Recursos tecnológicos requeridos .....	74
7.3.1. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos .....	75
7.4. Recursos logísticos y disposición física de insumos.....	81
7.4.1. Manejo y distribución de insumos físicos defectuosos .....	83
8. Relación con la JEP .....	84
9. Seguimiento, medición, análisis y mejora.....	85
9.1. Satisfacción del Cliente .....	85
9.2. Seguimiento y medición de los procesos .....	85
9.3. Producto o servicio no conforme .....	85
9.4. Mejora .....	87
10. Responsabilidades de la JEP .....	87
11. Convenciones en los diagramas ANSI .....	88
12. Glosario.....	90
12.1. Glosario archivístico .....	90
12.2. Glosario técnico .....	92
12.3. Glosario definiciones de negocio. ....	93
13. Bibliografía .....	95

### Índice de tablas

<i>Tabla 1: Actividades de la metodología y la implementación .....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 2: Personal de la operación actual .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3: Descripción actual de radicación por ventanilla .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 4: Descripción actual del proceso de digitalización. ....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 5: Descripción actual del proceso de categorización y direccionamiento .....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 6: Descripción actual del proceso de reparto .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 7: Descripción actual del proceso de archivo de Gestión .....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 8: Descripción actual del proceso de soporte en piso y mesa de ayuda .....</i>	<i>30</i>

	5
<i>Tabla 9: Descripción actual del proceso envíos físicos y electrónicos.....</i>	33
<i>Tabla 10: Descripción actual del proceso de capacitación. ....</i>	35
<i>Tabla 11: Resumen comparativo de los modelos .....</i>	36
<i>Tabla 12: Recursos Humanos requeridos en el BPO.....</i>	47
<i>Tabla 13: Manual de funciones coordinador de operación .....</i>	50
<i>Tabla 14: Manual de funciones supervisor línea de radicación .....</i>	51
<i>Tabla 15: Manual de funciones de Supervisor línea expedientes judiciales y protocolización.....</i>	53
<i>Tabla 16: Manual de funciones líder experto en gestión Documental .....</i>	54
<i>Tabla 17: Manual de funciones de administrador de mesa de ayuda y procesos.....</i>	56
<i>Tabla 18: Manual de funciones de Auxiliar de radicación y digitalización ventanilla .....</i>	58
<i>Tabla 19: Manual de funciones auxiliar de radicación envíos electrónicos y físicos.....</i>	59
<i>Tabla 20: Manual de funciones auxiliar de reparto .....</i>	61
<i>Tabla 21: Manual de funciones auxiliar de categorización y direccionamiento.....</i>	62
<i>Tabla 22: Manual de funciones de analista de protocolización judicial .....</i>	64
<i>Tabla 23: Manual de funciones de analista de digitalización.....</i>	65
<i>Tabla 24: Manual de funciones de auxiliar de archivo.....</i>	67
<i>Tabla 25: Manual de funciones analista soporte software .....</i>	68
<i>Tabla 26: manual de funciones analista de soporte hardware .....</i>	70
<i>Tabla 27: Manual de funciones analista procesos y capacitación .....</i>	71
<i>Tabla 28: Elementos de proyección personal requeridos en la operación .....</i>	73
<i>Tabla 29: Cantidad de equipos tecnológicos por proceso .....</i>	74
<i>Tabla 30: Descripción técnica de equipos.....</i>	75
<i>Tabla 31: Mantenimiento preventivo de equipos .....</i>	79
<i>Tabla 32: Procedimiento mantenimiento correctivo .....</i>	81
<i>Tabla 33: Tabla de insumos requeridos para la operación.....</i>	83
<i>Tabla 34: Plan de acción de cambios de insumos .....</i>	84
<i>Tabla 35: Símbolos de la norma ANSI para el diseño de diagramas de flujo .....</i>	89

### **Índice de ilustraciones**

<i>Ilustración 1: Fases de la implementación de la operación BPO.....</i>	8
<i>Ilustración 2: Estructura organizacional de la operación actual .....</i>	12
<i>Ilustración 3: Archivo plano primera parte.....</i>	37
<i>Ilustración 4: Archivo plano segunda parte.....</i>	37
<i>Ilustración 5: Diagrama conceptual del servicio BPO .....</i>	41
<i>Ilustración 6: Estructura orgánica del servicio BPO .....</i>	42
<i>Ilustración 7: Flujograma proceso mantenimiento preventivo de equipos.....</i>	76
<i>Ilustración 8: Diagrama de flujo proceso de mantenimiento correctivo.....</i>	81
<i>Ilustración 9: Diagrama de flujo producto o servicio no conforme .....</i>	86

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

## 1. Introducción

BPO (Business Process Outsourcing) es una metodología de contratación que se utiliza para delegar responsabilidades específicas a un proveedor especializado; donde, mediante acuerdos pactados, se crea una estructura de servicio dinámico y adaptable al entorno del negocio, se dispone de unos recursos y tecnologías especializadas a costos predecibles y se mejora la eficiencia en los procesos involucrados, de esta forma se encuentra el ambiente y los factores adecuados para garantizar la calidad total en el servicio prestado.

Este documento describe y pone en conocimiento el planteamiento del diseño y la estructura de la operación de gestión documental, procesos asociados y servicios conexos de la JEP; a partir de la asignación y disposición de los recursos humanos, tecnológicos y logísticos y así garantizar la ejecución de los procesos automatizados, semi-automatizados y manuales que enmarcan la gestión documental de la entidad.

## 2. Objetivos

### 2.1. General

Dar a conocer el diseño y estructura del plan de desarrollo de la operación del BPO (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING), teniendo en cuenta la disposición de recursos humanos, físicos y tecnológicos, asignados para el cumplimiento de las responsabilidades de la JEP.

### 2.2. Específicos

- Entender y describir de forma detallada en modelo de operación actual, el propuesto e identificar las mejoras que nos ofrece el nuevo modelo.
- Definir de forma específica la estructura organizacional y los recursos humanos requeridos para la operación del servicio de gestión documental.

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

7

- Establecer las características de los recursos tecnológicos y logísticos requeridos para el adecuado desarrollo de la operación del servicio de gestión documental.
- Dar cumplimiento al 100% de los acuerdos de nivel de servicio que se encuentran establecidos en el anexo 2 del contrato 056 de 2019.

### 3. Alcance del documento

En relación al anexo 1 y el anexo 2 de la convocatoria pública N° 1 de 2019, se identifica el alcance del documento:

Anexo 1:

- 1- Recursos humanos: asignación y caracterización y responsabilidades frente a los procesos asociados a la gestión documental y de servicios conexos (automatizados, semi-automatizados y los manuales).
- 2- Características de los recursos tecnológicos requeridos (impresora, escáneres, fotocopadoras, etc.).
- 3- Disposición física de los recursos humanos y físicos (almacenamiento de los documentos físicos y los elementos físicos para su manipulación).
- 4- Relación con la JEP.
- 5- Responsabilidades de la JEP.

Anexo 2:

Cumplir con los acuerdos descritos en el anexo 2 los cuales son vitales para la prestación de un servicio conforme y confiable; donde se establecen acuerdos de servicio de Gestión de requerimientos técnicos, Gestión de incidentes y peticiones entre el Gestor del servicio y el cliente.

#### 4. Metodología y estrategia de implementación

En este capítulo se describe la metodología utilizada al momento de entender los procesos involucrados en la gestión documental de la JEP, para este fin, es necesario identificar las actividades que componen cada proceso, estudiarlas, analizarlas, desglosarlas y estandarizarlas.

Esta metodología se fundamenta en la utilización de herramientas (diagramas de flujos, diagramas de operaciones) que hacen referencia al entendimiento logrado de acuerdo a la identificación y caracterización de los procesos involucrados en la gestión documental para la implementación de la operación BPO, en la ilustración se muestra el resumen de las actividades y fases de la metodología:



*Ilustración 1: Fases de la implementación de la operación BPO*

Para desarrollar las etapas en cada una de las fases anteriormente definidas, se describen las siguientes actividades:

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<b>1. Identificación de procesos</b>	Identificar cada uno de los procesos que forman partes del modelo de gestión documental de la entidad.
<b>2. Estadísticas de la operación</b>	<p>Recopilar estadísticas reaccionadas con la operación actual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de radicaciones internas, externas, recibidas.</li> <li>• Personal involucrado en la operación.</li> <li>• Volúmenes de documentos digitalizados.</li> <li>• Envíos físicos.</li> <li>• Identificar inventarios documentales en custodia.</li> </ul>
<b>3. Levantamiento de la operación actual</b>	Plantear mesas de trabajo con los responsables de la operación para entendimiento de la misma, donde se recopila la información y soportes necesarios para documentar los procesos.
<b>4. Revisar perfiles y funciones</b>	Para el recurso humano involucrado en la operación se identifica los perfiles y sus funciones y responsabilidades asociados a cada uno de ellos.
<b>5. Documentar procesos</b>	Etapa en la cual se plasma la información levantada y así, entender los procesos actuales de la gestión documental de la JEP.
<b>6. Plantear nueva solución</b>	Definir los modelos del BPO propuestos para gestionar el total de los procesos asociados a la gestión documental de la JEP.

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<b>7. Comparar modelos</b>	Etapa donde se compara el modelo actual con propuesto y se evidencian las mejoras en la operación.
<b>8. Retroalimentación inicial</b>	Espacio para recibir retroalimentación por parte de la supervisión del contrato; se realizan correcciones en los modelos y especificaciones técnicas de acuerdo a las observaciones recibidas.
<b>9. Documentar nueva solución</b>	Definir las correcciones y ajustar las evidencias documentales que representan la descripción gráfica y escrita de la nueva solución del modelo de operación de gestión documental.
<b>10. Reclutamiento del personal</b>	En base al modelo propuesto se selecciona le personal que va hacer parte de la operación, labor realizada por el área de recursos humanos de Servisoft.
<b>11. Prueba piloto</b>	Etapa donde se realiza las pruebas de funcionamiento del nuevo modelo; se experimenta la herramienta CONTi y sus aplicaciones en el modelo, dadas las lecciones aprendidas y las observaciones se realiza correcciones inmediatas.
<b>12. Elaborar procedimientos</b>	Estandarización de las actividades para que permita a los diferentes involucrados definir y homologar un mismo lenguaje para ejecutar, controlar y evaluar cada proceso.
<b>13. Capacitar personal</b>	Espacio requerido para que las personas

ETAPA	DESCRIPCIÓN
	involucradas en la operación del modelo de gestión documental sean aptas y cuenten con las capacidades suficientes para desarrollar sus funciones.
<b>14. Puesta en producción</b>	Periodo donde se pone en marcha en la JEP el modelo de operación BPO de Gestión Documental.
<b>15. Seguimiento y evaluación</b>	Una vez iniciada la operación se va a realizar seguimiento y control semanal por un periodo de 2 meses, después de transcurrido este tiempo el seguimiento y control será mensual.
<b>16. Retroalimentación</b>	Para cada proceso se identifican lecciones aprendidas, acciones preventivas y una constante evaluación del personal involucrado, de esta manera asegurar una mejora continua.

*Tabla 1: Actividades de la metodología y la implementación*

## 5. Levantamiento de la información de la situación actual

### 5.1. Procesos de gestión documental actual

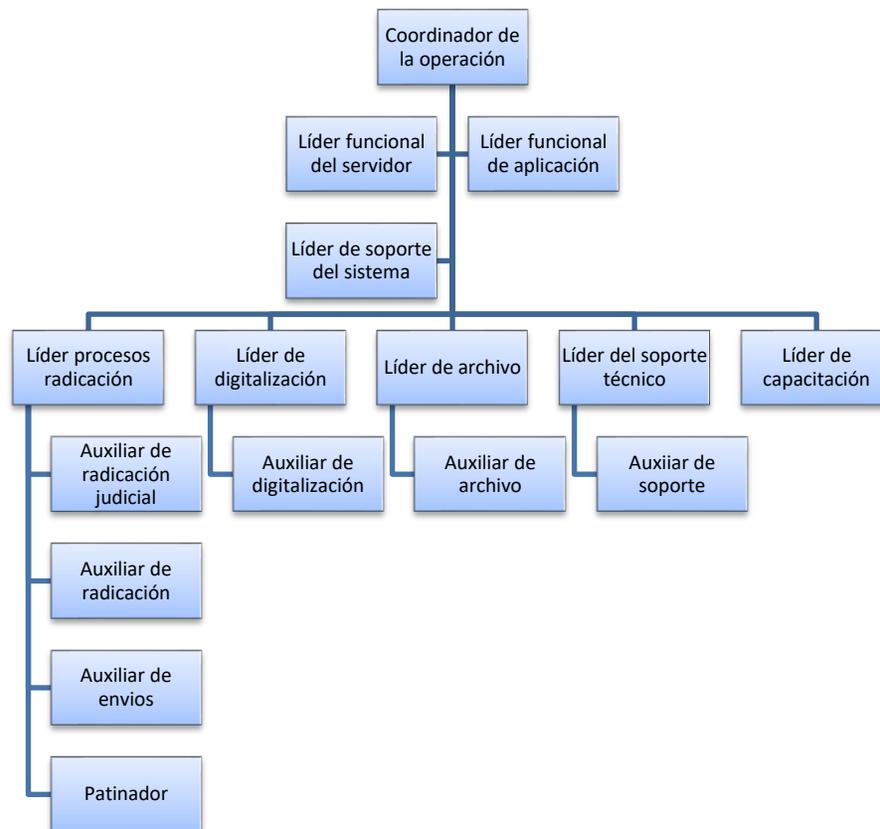
Para el desarrollar el plan de desarrollo de operación, hemos tomado como base los procesos que hacen parte de la Gestión documental de la entidad, por lo tanto se describen a continuación:

- a. Radicación
- b. Digitalización
- c. Reasignación física (Categorización y direccionamiento)

- d. Proceso de reparto
- e. Proceso de archivos de gestión
- f. Proceso de soporte a piso y mesa de ayuda
- g. Envíos físicos y electrónicos
- h. Capacitación

**5.2. Estructura orgánica actual**

El modelo actual presenta la siguiente distribución orgánica funcional:



*Ilustración 2: Estructura organizacional de la operación actual*

**5.3. Personal de la operación actual**

En la siguiente tabla se relaciona el número de personal actual de acuerdo a los procesos de la operación del modelo de Gestión Documental:

PROCESO	PERFÍL	NOMBRE	CANTIDAD
Coordinación de operación	Coordinador de operación	Andres Felipe Jiménez Diaz	1
Representación y directrices del contrato	Directrices del contrato	Luz Adriana Cifuentes	1
Capacitación y Soporte	Capacitador	Franck Javier Marín Rojas	1
Radicación Procesos	Líder procesos de radicación	Diana Patricia Ahumada Acosta	1
Radicación Física	Auxiliar de radicación	Diana Lizbeth Rodríguez Arias	4
	Auxiliar de radicación	Ruby Andrea Merchán Parra	
	Auxiliar de radicación	Wilson Javier Jaimes	
	Auxiliar de radicación	María José Marchena	
Radicación Electrónica	Auxiliar de radicación	Nelson Yara Jara	6
	Auxiliar de radicación	Olga Lucia España Gutiérrez	
	Auxiliar de radicación	Laura Tatiana Díaz Cruz	
	Auxiliar de radicación	Angi Tatiana Cuervo	
	Auxiliar de radicación	Liejouan Cardozo Cardenas	
	Auxiliar de radicación	Laura Jimena Pacheco Mora	
Reasignación Física	Auxiliar de radicación judicial	Gustavo Arturo Acosta Tocora	1
Digitalización	Líder de digitalización	Yeimy Jadibi Lozano Ureña	6
	Aux. de digitalización	Manuel Alejandro Zapata Quintero	
	Aux. de digitalización	Fabio René Ayala Cardozo	
	Aux. de digitalización	Doris Maritza Barreto Sánchez	
	Aux. de digitalización	Jessica Andrea Rincón Latorre	
	Aux. de digitalización	Mónica Amparo Alfonso Turmeque	
Envíos Físicos	Aux. de envíos	Jessica Lorena Medellín Beltrán	2
	Aux. de envíos	Erika Nayibe Reyes Rodríguez	
Digitalización y envíos electrónicos	Aux. de envíos	Angie Marcela Vargas Marín	2
	Aux. de envíos	Nicol Alejandra Zapata Arcila	
Archivo	Líder de archivo	Audrey Milena Parra Triana	3

PROCESO	PERFÍL	NOMBRE	CANTIDAD
	Aux. de archivo	Leydi Pachón Bernal	
	Aux. de archivo	Isleidy Johanna Castro	
Soporte	Líder de soporte sistema	Ángela Patricia Rojas Parrado	4
	Líder soporte técnico	Adriana Mayerly Muñoz Escobar	
	Aux. de soporte	Claudia Patricia García Cardozo	
	Aux. de soporte	Daniel Styven Giraldo Herrera	
Reparto	Patinador	Duvan Alexis Cardozo Marín	1
Mantenimiento funcional del servidor	Líder funcional del servidor	Néstor Alfonso Velasquez Ortiz	1
Mantenimiento funcional de aplicación	Líder funcional de aplicación	Hardy Deimont Niño Velasquez	1
<b>TOTAL</b>			<b>35</b>

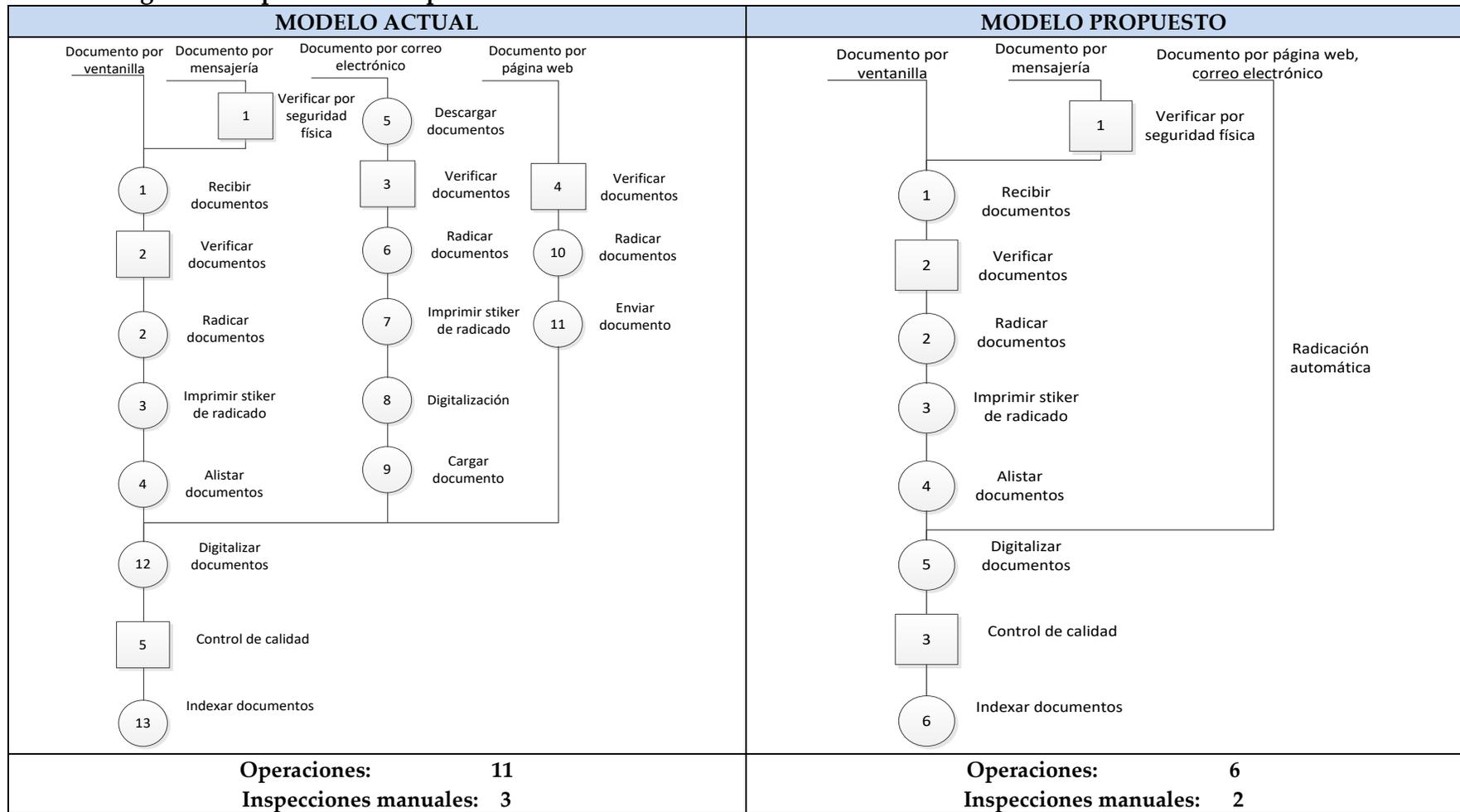
*Tabla 2: Personal de la operación actual*

## 6. Modelo actual VS propuesto y reglas de negocio

Frente al modelo actual y el propuesto se describe la comparación de los dos modelos con metodología de diagramas de operaciones. Estos diagramas muestran la secuencia lógica de las operaciones, inspecciones manuales y demoras externas al sistema que se usan en cada uno de los procesos, de esta forma podemos comparar los modelos e interpretar sus diferencias, por lo que fundamentalmente están dadas sobre el número de operaciones; en el modelo actual al ser más automatizado es más controlable y se evidencia mejoras en sus procedimientos por lo tanto baja significativamente el número de operaciones. Este capítulo muestra los modelos actuales vs el propuesto y las reglas de negocio para cada uno de los procesos:

**6.1. Proceso de radicación**

**6.1.1. Diagrama de operaciones del proceso de radicación**



Radicación automática

**6.1.2. Reglas del proceso de radicación**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<p><b>Recepción</b></p>	<p>La recepción de comunicaciones tiene en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la documentación entregada sea de competencia de la JEP y su misionalidad, de lo contrario se indica, antes de la radicación, a donde debe dirigirse, salvo la documentación que llega por paquetería o correspondencia y tiene la dirección correcta en su guía de entrega.</li> <li>• La documentación que llega por medio de paquetería o correspondencia, se radica junto con su guía o se devuelve si no compete su gestión.</li> <li>• El escrito, oficio, remisión, felicitación, queja, reclamo o cualquier comunicación oficial que llega a la ventanilla de radicación física de la JEP, debe contener los datos suficientes para poder radicar: nombre completo, dirección de notificación, ciudad, departamento, teléfono de contacto y opcionalmente correo electrónico.</li> <li>• Para los casos de los documentos que llegan por paquetería y/o mensajería se debe cumplir con el protocolo de seguridad impuesto por la entidad.</li> <li>• Si llega información catalogada como confidencial y/o sellada como pruebas de custodia, se debe informar</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 04:00 pm en jornada continua</p>

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
	<p>a gestión documental para su recibido, no se altera por ningún motivo el sobre ni se radica sin autorización del responsable.</p>	
<p><b>Registro de Radicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verifica el correcto ingreso de la información al sistema, teniendo en cuenta que los datos sean suficientes y claros para poder responder al usuario.</li> <li>• Para los documentos que son radicados de manera personal en la ventanilla, se solicita al usuario aportar en la comunicación, o de manera verbal, un teléfono de contacto y un correo electrónico si lo tiene.</li> <li>• En la comunicación oficial es obligatorio que se encuentre relacionada una dirección de notificación y así dar cumplimiento a lo solicitado.</li> <li>• Se debe describir de forma clara la cantidad de folios físicos y sus anexos (CD, memorias USB, planos) que se reciben.</li> <li>• Se verifica el departamento y el municipio que se encuentra descrito en la comunicación que se está radicando.</li> <li>• Los anexos que vienen en medios digitales son cargados a la comunicación oficial, así mismo, se imprime un adhesivo que contiene los mismos datos del radicado original y se integra un solo paquete para entregar a dependencia destino.</li> <li>• Cada vez que una persona natural o jurídica se acerca a las instalaciones de la JEP a realizar una</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 04:00 pm en jornada continua</p>

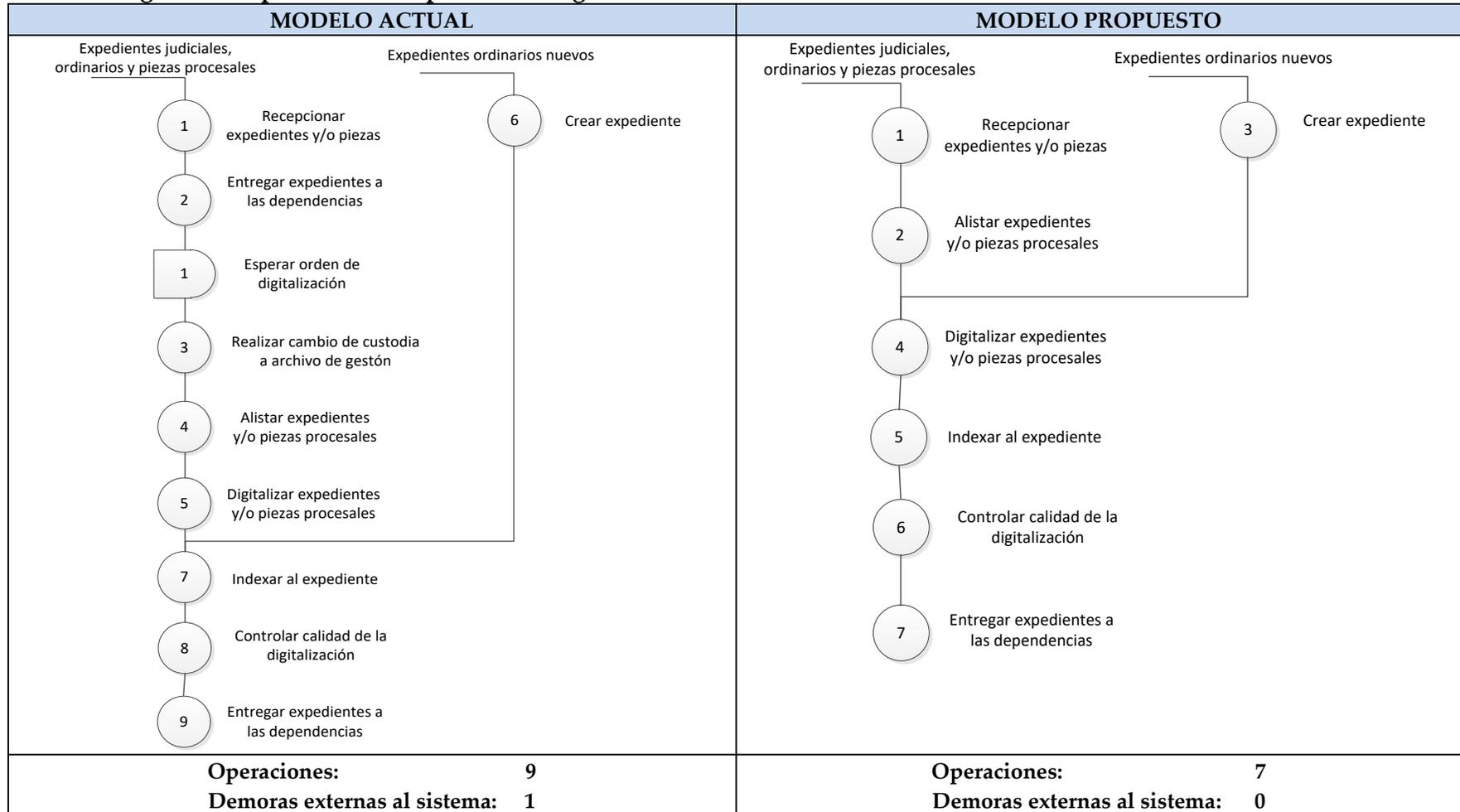
Subproceso	Detalle	Horario de Atención
	<p>radicación, se le entrega una copia del oficio remitario con el número de radicación en el sistema.</p>	
<p><b>Impresión de sticker:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez el documento se encuentra debidamente radicado, y todos sus anexos relacionados en ORFEO, se proceder a adherir la etiqueta o sticker en un lugar donde no afecta la lectura del documento, el sticker contiene: logo de la JEP, número de radicado, código web, nombre del radicador, fecha y hora de radicado, remitente, destino (ventanilla única), asunto, y la que la entidad crea pertinente.</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 04:00 pm en jornada continua</p>
<p><b>Radicación por correo electrónico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recepciona correos electrónicos a radicar mediante la cuenta <a href="mailto:info@jep.gov.co">info@jep.gov.co</a>.</li> <li>Se tiene sincronizado el correo electrónico con el sistema, de esta forma los correos llegan directamente a la bandeja del radicador con sus respectivos anexos, adicional al correo del usuario se le notifica automáticamente el número de radicación.</li> <li>En la recepción de la información se diligencian los campos restantes, se guarda la información y se categoriza y direcciona para su gestión.</li> <li>Si se reciben actas de sometimiento, este documento no es radicable, se digitaliza y se carga a la carpeta de actas, se debe realizar control de calidad en el consecutivo del acta.</li> </ul>	<p>7 días * 24 horas</p>
<p><b>Radicación por página WEB</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al realizar radicación por página Web el sistema genera el número de radicación de forma automática el</li> </ul>	<p>7 días * 24 horas</p>

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
	<p>cual sirve al usuario para realizar seguimiento a su</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sistema recepciona de forma automática y lo envía al flujo de trabajo para la gestión del mismo.</li> </ul>	
<p><b>Digitalización de documentos radicados por ventanilla</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la documentación que llega por ventanilla y/o paquetería se radican el auxiliar de digitalización en ventanilla se dispone a digitalizar el documento.</li> <li>• Una vez digitalizado, el documentó se firma con marca de agua con el logo JEP.</li> <li>• Todo documento digitalizado y firmado con marca de agua se debe asociar con el número de radicado.</li> <li>• Todo documento digitalizado se genera un backup en el equipo del radicador y/o digitalizador.</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua</p>

*Tabla 3: Descripción actual de radicación por ventanilla*

**6.2. Proceso de digitalización**

**6.2.1. Diagrama de operaciones del proceso de digitalización**



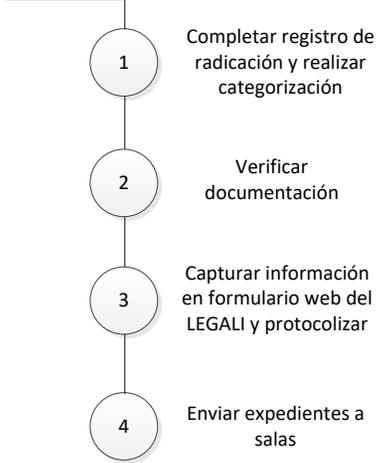
**6.2.2. Reglas del proceso de digitalización**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<p><b>Digitalización de expedientes y piezas procesales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el caso de los expediente se capturan los metadatos definidos por Gestión Documental (nombre de compareciente, # de expediente, # de radicado a cargar, # de folios, cantidad de imágenes, año de proceso); se digitalizan las piezas procesales y se cargan al sistema.</li> <li>• Si llega un expediente ordinario y es nuevo, se debe esperar la orden de magistratura para su digitalización y apertura de expediente</li> <li>• Si los expedientes contienen CD se convierten en ZIP para cargar al sistema.</li> <li>• Al digitalizar se deben hacer las respectivas observaciones si se identifican anomalías.</li> <li>• Una vez digitalizado el expediente se realiza control de calidad antes de cargar al sistema.</li> <li>• Se deben seguir las especificaciones técnicas de digitalización de acuerdo a los protocolos de la entidad.</li> <li>• Para finalizar la digitalización se firma con marca de agua, logo JEP y se debe imprimir un estampado cronológico.</li> <li>• Se dispone de cama plana para digitalizar documentos con dimensiones tipo pliego.</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 05:30 pm en jornada continua</p>

*Tabla 4: Descripción actual del proceso de digitalización.*

### 6.3. Proceso de categorización y direccionamiento

#### 6.3.1. Diagrama de operaciones del proceso de categorización y direccionamiento

MODELO ACTUAL	MODELO PROPUESTO
<p>Documentos de ventanilla y correo electrónico</p>  <pre> graph TD     A[1: Completar registro de radicación y realizar categorización] --&gt; B[2: Verificar documentación]     B --&gt; C[3: Enviar expedientes a salas]         </pre>	<p>Documentos de ventanilla y correo electrónico</p>  <pre> graph TD     A[1: Completar registro de radicación y realizar categorización] --&gt; B[2: Verificar documentación]     B --&gt; C[3: Capturar información en formulario web del LEGALI y protocolizar]     C --&gt; D[4: Enviar expedientes a salas]         </pre>
<p><b>Operaciones: 3</b> <b>Inspecciones manuales: 0</b></p>	<p><b>Operaciones: 4</b> <b>Inspecciones manuales: 0</b></p>

Nota 1: en el proceso actual se hace la protocolización pero por el personal de gestión documental directo de la entidad.

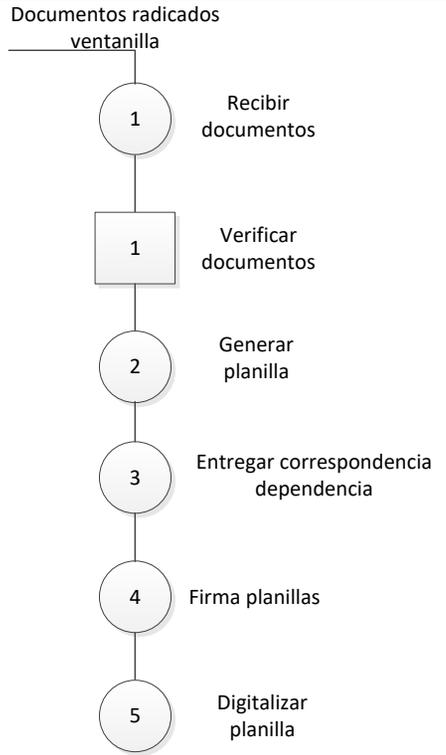
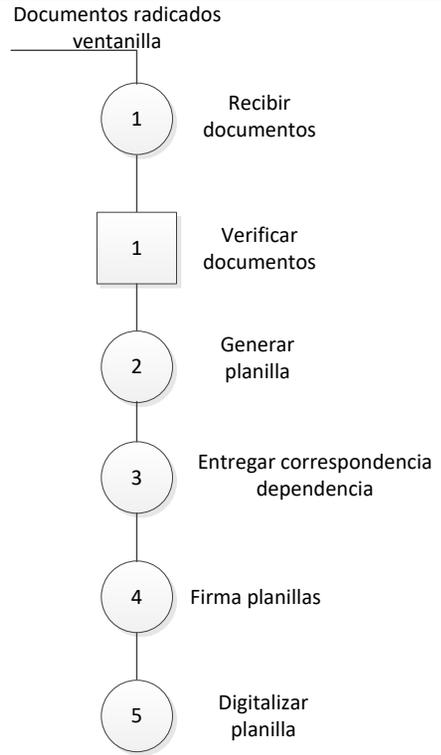
**6.3.2. Reglas del proceso de categorización y direccionamiento**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<b>Análisis del documento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez radicado el documento y si el funcionario de radicación no cuenta con el conocimiento suficiente para direccionarlo, debe remitir el mismo para el análisis pertinente.</li> <li>De acuerdo con la complejidad del documento se completar información relevante y se direcciona a la dependencia, sala o sección competente.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua
<b>Categorizar y direccionar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Después del análisis, se define a cual categoría (trámite judicial definido por gestión documental de la JEP) corresponde el documento, de igual forma a que funcionario debe ser enviado.</li> <li>Si se evidencia la carencia o necesidad de corrección de algún dato se realiza antes de su envío.</li> <li>Si se identifica un nombre específico a quien va dirigido, se coloca en el espacio de observaciones, para fácil identificación y reasignación en judicial.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua

*Tabla 5: Descripción actual del proceso de categorización y direccionamiento*

**6.4. Proceso de reparto**

**6.4.1. Diagrama de operaciones del proceso de reparto**

MODELO ACTUAL		MODELO PROPUESTO	
<p>Documentos radicados ventanilla</p>  <pre> graph TD     Start[Documentos radicados ventanilla] --&gt; 1((1))     1 --- 1[1 Recibir documentos]     1 --- 2[1 Verificar documentos]     2 --- 3((2))     3 --- 3[3 Generar planilla]     3 --- 4((3))     4 --- 4[4 Entregar correspondencia dependencia]     4 --- 5((4))     5 --- 5[5 Firma planillas]     5 --- 6((5))     6 --- 6[5 Digitalizar planilla]           </pre>		<p>Documentos radicados ventanilla</p>  <pre> graph TD     Start[Documentos radicados ventanilla] --&gt; 1((1))     1 --- 1[1 Recibir documentos]     1 --- 2[1 Verificar documentos]     2 --- 3((2))     3 --- 3[3 Generar planilla]     3 --- 4((3))     4 --- 4[4 Entregar correspondencia dependencia]     4 --- 5((4))     5 --- 5[5 Firma planillas]     5 --- 6((5))     6 --- 6[5 Digitalizar planilla]           </pre>	
<b>Operaciones:</b>	<b>5</b>	<b>Operaciones:</b>	<b>5</b>
<b>Inspecciones manuales:</b>	<b>1</b>	<b>Inspecciones manuales:</b>	<b>1</b>

**6.4.2. Reglas de negocio proceso de reparto**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<p><b>Cambio de custodia y/o entrega de radicados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se genera planilla, el encargado del reparto realiza una verificación en la dependencia con la persona responsable del recibo, de esta manera se firma la planilla y se carga al sistema como soporte de la operación.</li> <li>La planilla de entrega se identifica con un número de consecutivo para fácil trazabilidad.</li> <li>Si llegan documentos masivos, se relacionan en una sola planilla, la descripción de las cantidades y las observaciones de entrega.</li> <li>Se genera copia de planilla de entrega y se utiliza como evidencia de cambio de custodia.</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua</p>
<p><b>Recepción y cambio de custodia expedientes judiciales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si llega información clasificada, confidencial y sellada, ejemplo: pruebas de custodia. Se debe informar a gestión documental para su recibo, no se altera ni se radica por ningún motivo el sobre sin previa autorización.</li> <li>El radicado del expediente se pasa a categorización y direccionamiento, donde se define si requiere cambio de custodia inmediata o se archiva en gestión para estar disponible ante cualquier solicitud.</li> <li>La planilla de entrega de cambio de custodia es responsabilidad de reparto, quien entrega y</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua</p>

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

26

	<p>realiza el cambio de custodia física.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se hace efectivo el cambio de custodia físico se debe digitalizar la planilla de soporte y se carga al sistema relacionando con el número de radicado.</li> </ul>	
--	--	--

*Tabla 6: Descripción actual del proceso de reparto*

**6.5. Proceso de archivo de gestión**

**6.5.1. Diagrama de operaciones del proceso archivo de gestión**

MODELO ACTUAL	MODELO PROPUESTO
<p>Documentos radicados sin cambio de custodia</p> <pre> graph TD     Start[Documentos radicados sin cambio de custodia] --&gt; 1((1))     1 --- 1[1 Recepcionar documentos]     1 --- 2[1 Verificar documentos]     2 --- 2((2))     2 --- 3[2 Organizar documentos]     3 --- 3((3))     3 --- 4[3 Abrir expediente]     4 --- 4((4))     4 --- 5[4 Actualizar inventario]     5 --- 5((5))     5 --- 6[5 Generar inventario en base de excel y cambios de custodia]     6 --- 6((6))     6 --- 7[6 Cargar al sistema]     7 --- 7((7))     7 --- 8[7 Entregar a reparto]             </pre>	<p>Documentos radicados sin cambio de custodia</p> <pre> graph TD     Start[Documentos radicados sin cambio de custodia] --&gt; 1((1))     1 --- 1[1 Recepcionar documentos]     1 --- 2[1 Verificar documentos]     2 --- 2((2))     2 --- 3[2 Organizar documentos]     3 --- 3((3))     3 --- 4[3 Abrir expediente]     4 --- 4((4))     4 --- 5[4 Actualizar inventario en el sistema]     5 --- 5((5))     5 --- 6[5 Generar FUID o planillas de cambio de custodia por sistema]     6 --- 6((6))     6 --- 7[6 Entregar a reparto]             </pre>
<p><b>Operaciones: 7</b> <b>Inspecciones manuales: 1</b></p>	<p><b>Operaciones: 6</b> <b>Inspecciones manuales: 1</b></p>

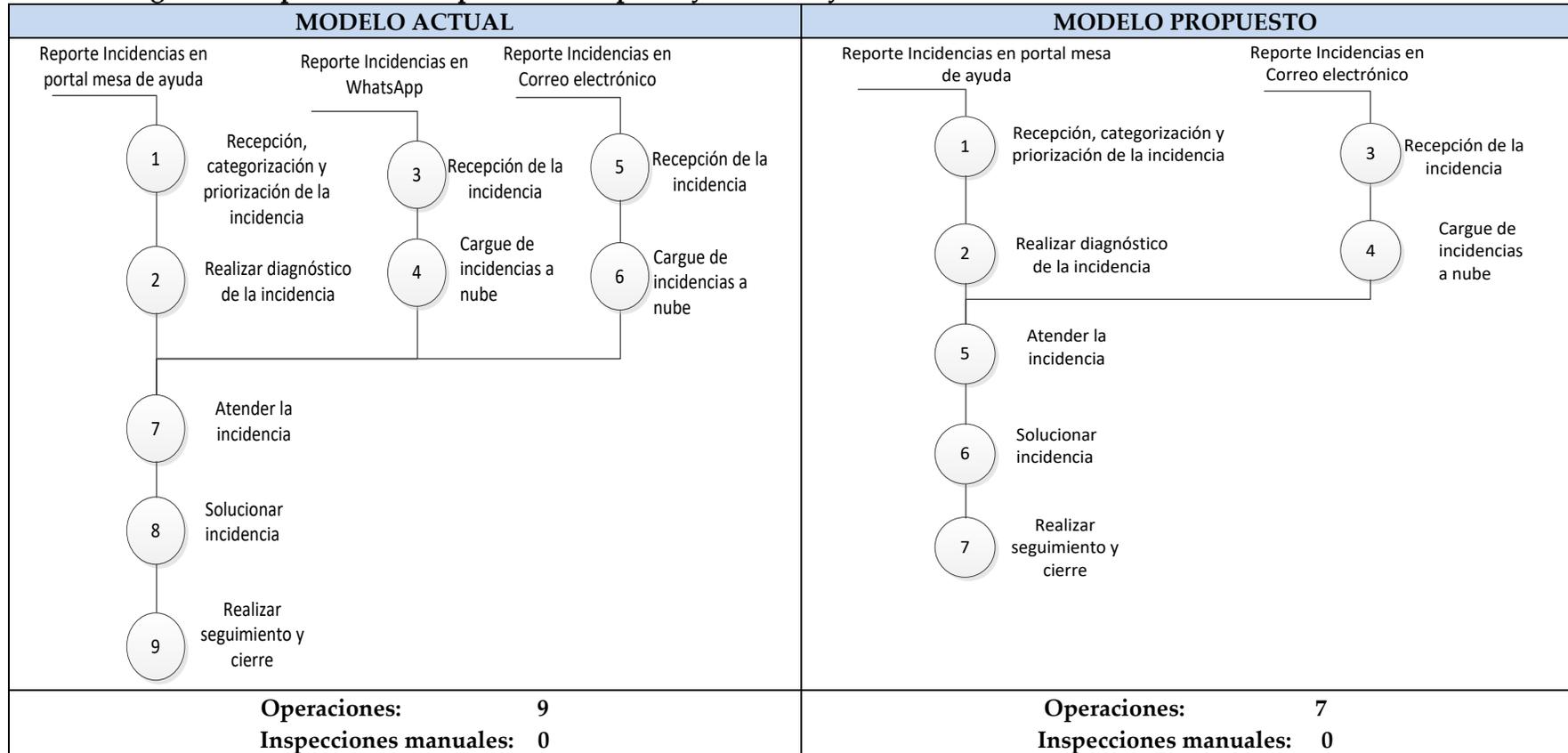
**6.5.2. Reglas de negocio proceso de archivo de gestión**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<b>Recibo de documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe tener en cuenta cuales documentos generaron cambio de custodia, para darles prioridad en la realización del inventario (los cambio de custodia deben figurar en el formato único de inventario documental (FUID)).</li> <li>• Realizan planilla tipo FUID para control documental en caso de préstamo o cambios de custodia.</li> <li>• Se reciben documentos del proceso de radicación en ventanilla verificando información y anexos.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua
<b>Organización en carpetas y cajas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se organiza la documentación recibida de mayor a menor siguiendo el número de radicado.</li> <li>• Se anexa en carpeta física con un máximo de 200 folios por carpeta.</li> <li>• Se prioriza cambio de custodia para realizar el punteo de los documentos radicados e ingresarlos a la carpeta física y caja correspondiente.</li> <li>• Se verifica que los anexos como USB ó CD coincidan con la información del sistema.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua

*Tabla 7: Descripción actual del proceso de archivo de Gestión*

**6.6. Proceso de soporte en piso y mesa de ayuda**

**6.6.1. Diagrama de operaciones del proceso de soporte y mesa de ayuda**



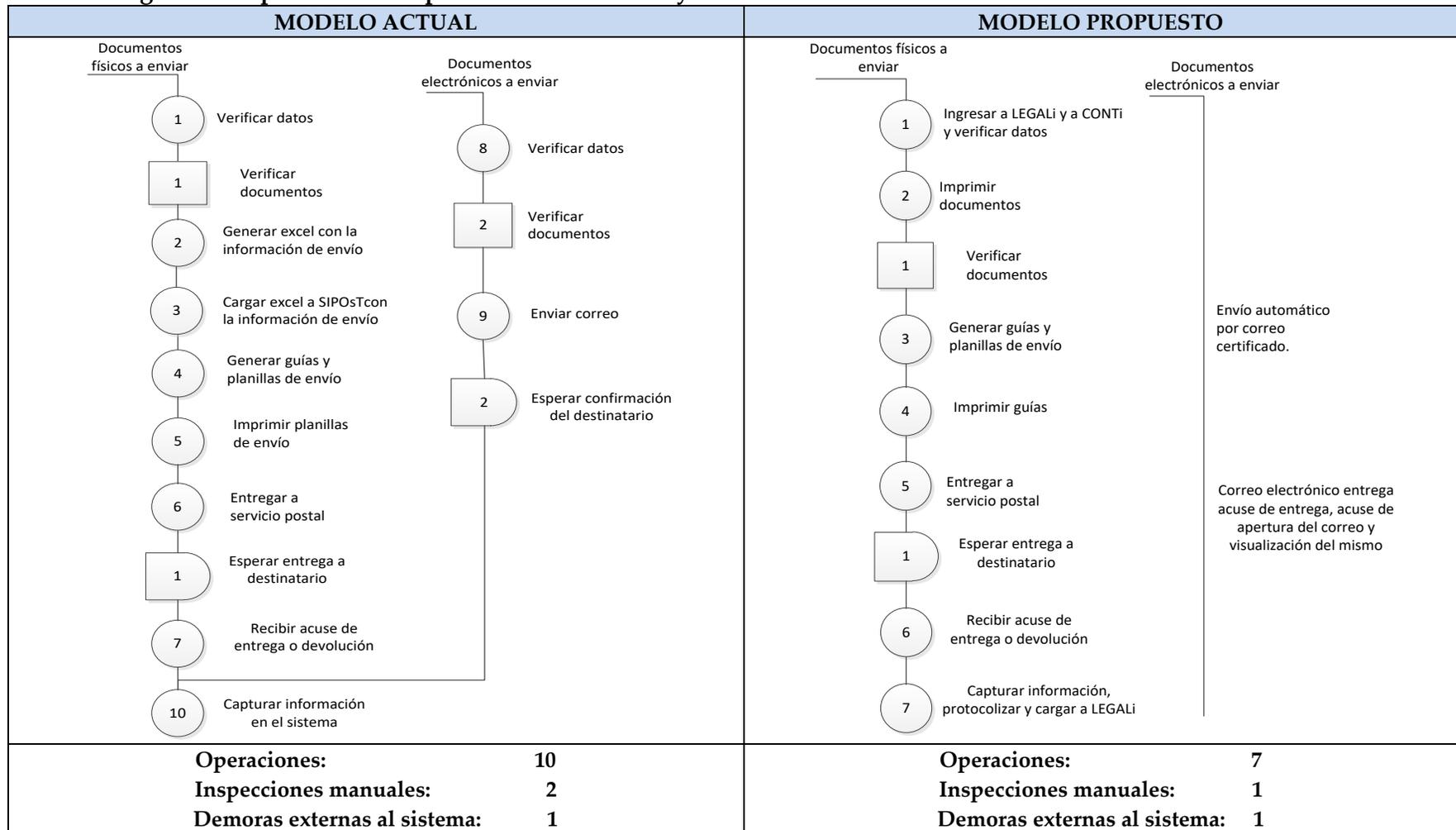
**6.6.2. Reglas de negocio del proceso soporte y mesa de ayuda**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<b>Recepción de solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para soporte en piso, los requerimientos son solicitados por grupo la plataforma establecida por la entidad el cual es el único medio de recepción de información.</li> <li>Cada solicitud se le asigna un número de solicitud para la identificación y seguimiento en la mesa de ayuda.</li> <li>Se realiza priorización y clasificación de la solicitud para iniciar su trámite.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua
<b>Atención a la solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al realizar el soporte en piso se retroalimenta al personal en el requerimiento solicitado.</li> <li>Se escala al administrador del sistema si las solicitudes corresponden a cambio de contraseñas en usuarios.</li> <li>Se disponen de videos tutoriales como ayuda al soporte de los procesos de gestión documental</li> <li>Si se requieren permisos de acceso de información a expedientes o tipos documentales se debe escalar al Líder de Gestión Documental.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua
<b>Cierre de la solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe hacer cierre de la solicitud prestada y formalizar al usuario si se resolvió la inquietud.</li> <li>Se generan estadísticas para hacer seguimiento en el informe mensual de la operación.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua.

*Tabla 8: Descripción actual del proceso de soporte en piso y mesa de ayuda*

**6.7. Envíos físicos y electrónicos**

**6.7.1. Diagrama de operaciones del proceso envíos físicos y electrónicos**



Nota 2: El funcionario usuario de la JEP realiza el envío por correo electrónico certificado sin necesidad que sea asignado a la unidad de correspondencia.

**6.7.2. Reglas de negocio del proceso envío físicos y electrónicos**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
<p><b>Generación de planilla y cargue en SIPOST para la generación de guías</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la generación de la planilla en Excel del envío se llenan los campos de acuerdo a lo solicitado en el SIPOST. Paralelo se verifica contra el físico y cualquier anomalía se reporta por el sistema para la correspondiente corrección.</li> <li>• Se carga el Excel el SIPOST y se genera las guías y ordenes de envío.</li> <li>• Si se presentan caídas de red para la generación de las planillas se pasa el reporte para que el operador logístico regrese en un horario adicional.</li> <li>• Se genera copia de la orden del servicio para soporte interno.</li> <li>• Las guías una vez entregadas al operador se digitalizan y se archivan.</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua.</p>
<p><b>Alistamiento y entrega al operador de mensajería</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicita al operador logístico con 15 días de anticipo los insumos requeridos para el envío (papelería troquelada, bolsas de empaques).</li> <li>• Al momento del alistamiento se verifica la información de la guía, sistema y</li> </ul>	<p>Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua</p>

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
	físico a enviar.	
<b>Devoluciones en envíos físicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se genera la planilla con las devoluciones del día de acuerdo al número de guía.</li> <li>• Se busca en el sistema por número de radicado, para generar nuevamente la entrega física a la dependencia y así corregir el motivo de devolución (dirección del envío como devolución recurrente).</li> <li>• Se entrega al proceso de reparto planilla para entrega física en la dependencia que corresponda.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua
<b>Mensajero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es utilizado para enviar documentos a personas externas que se encuentran en instalaciones diferentes a la JEP.</li> <li>• Se genera planilla de envío de mensajería diferente a 472 y se puntea los documentos entregados.</li> <li>• El servicio de mensajería tiene unas áreas específicas de entrega, las entidades deben estar dentro del área definida de lo contrario se debe enviar por el operador logístico.</li> </ul>	Lunes a viernes: 08:00 am - 05:00 pm en jornada continua

Tabla 9: Descripción actual del proceso envíos físicos y electrónicos

**6.8. Proceso de capacitación**

**6.8.1. Diagrama de operaciones del proceso de capacitación**

MODELO ACTUAL	MODELO PROPUESTO
<p>Reporte Incidencias en portal mesa de ayuda</p> <p>Reporte Incidencias en WhatsApp</p> <p>Reporte Incidencias en Correo electrónico</p>	<p>Reporte Incidencias en portal mesa de ayuda</p> <p>Procesos nuevos a implementar</p>
<p><b>Operaciones:</b> 7</p> <p><b>Demoras externas al sistema:</b> 0</p> <p><b>Inspecciones manuales:</b> 0</p>	<p><b>Operaciones:</b> 6</p> <p><b>Demoras externas al sistema:</b> 1</p> <p><b>Inspecciones manuales:</b> 0</p>

Nota 3: El proceso actual propuesto contempla un enfoque por procesos, por tal motivo existe el procedimiento para la implementación de flujos documentales nuevos el cual se enlaza con el procedimiento de capacitación.

**6.8.2. Reglas de negocio proceso de capacitación**

Subproceso	Detalle	Horario de Atención
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al realizar la capacitación se genera un formato con el temario y firma de las personas que reciben la capacitación, éste a su vez es entregado al responsable de Gestión Documental de la JEP y una copia en el operador.</li> <li>Las capacitaciones son programadas por Gestión Documental y Fortalecimiento Institucional de acuerdo a la necesidad, por lo tanto, se dictan de forma magistral con un grupo de más de 12 personas.</li> <li>Actualmente se evalúa por los ejercicios prácticos en sitio y con retroalimentación al instante y no existe una evaluación formal escrita.</li> </ul>	Cada vez que se programe.

*Tabla 10: Descripción actual del proceso de capacitación.*

**6.9. Resumen comparativo de los modelos**

En la siguiente tabla se muestra el resumen de las operaciones, inspecciones manuales y demoras externas al sistema en cada uno de los procesos, para al final encontrar el total en toda la operación de Gestión Documental:

PROCESO	MODELO ACTUAL			MODELO PROPUESTO		
	OPERACIONES	INSPECCIONES MANUALES	DEMORAS EXTERNAS AL SISTEMA	OPERACIONES	INSPECCIONES MANUALES	DEMORAS EXTERNAS AL SISTEMA
Radicación	11	3	0	6	2	0
Digitalización	9	0	1	7	0	0
Categorización y direccionamiento	4	0	0	4	0	0
Reparto	5	1	0	5	1	0
Archivo de gestión	7	1	0	6	1	0
Soporte y mesa de ayuda	9	0	0	7	0	0
Envíos físicos y electrónicos	10	2	1	7	1	1
Capacitación	7	0	0	6	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Tabla 11: Resumen comparativo de los modelos

La representación gráfica del modelo propuesto se detalla en el anexo 1 del documento; donde, se describe la continuidad del recorrido de los documentos físicos y electrónicos desde la ventilla única de radicación hasta las diferentes dependencias que lo gestionan, pasando por los diferentes procesos de acuerdo a requerimientos propios de su gestión. Este modelo muestra a detalle el comportamiento del sistema en las diferentes etapas del proceso, se evidencia el momento donde desarrolla tareas automáticas, manuales y las fases donde requiere integraciones con otros sistemas.

Ver anexo 1: modelo propuesto del BPO.

**6.10. Contingencias del proceso propuesto**

A continuación se enuncia una serie de posibles fallas en el entorno tecnológico del Sistema de Gestión Documental (ECM CONTi) y su respectivo procedimiento, buscando la continuidad del servicio de radicación entrante y saliente, para finalmente llegar a la reanudación del servicio garantizando la integridad de la información.

El responsable de indicar el inicio o puesta en marcha del plan de contingencia será el Administrador Técnico del Sistema, una vez verificado el estado de la infraestructura destinada para el aplicativo.

**6.10.1. Fallos de fuera de línea**

Ante una falla de base de datos o servidor de aplicación, se debe contar con un archivo de radicados manuales, el cual se guardará en cada equipo de los radicadores, en este asignarán los números de radicado de contingencia para la ventanilla única según los diferentes tipos de documentos que el aplicativo maneja de la siguiente manera:

Sintaxis:

bolrespuesta	radentrada	fecdocumento	fecorigen	idtipoentidad	idremite	iddestinatario	idasunto	idtipo	bolruta	idruta
N	17/02/2008 00:00	02/02/2008 00:00	02/02/2008 00:00	PR	8002406602	88204549	48 82 N		Radicación M	
N	17/02/2008 00:00	02/02/2008 00:00	02/02/2008 00:00	PR	8002406602	88204549	48 82 N		Radicación M	
N	17/02/2008 00:00	02/02/2008 00:00	02/02/2008 00:00	PR	8002406602	88204549	48 82 N		Radicación M	

*Ilustración 3: Archivo plano primera parte*

idtipo	bolruta	idruta	desdocumento	obsdocumento	idprioridad	numcaja	nomremite	nomdestinatario	iddocumento	idgeografia
N	Radicación Masiva Plan de Contingencia		Radicación Masiva Plan de Contingencia		Radicación Masiva Plan de Contingencia		SERVISOF SA	SERVISOF SA	562	
N	Radicación Masiva Plan de Contingencia		Radicación Masiva Plan de Contingencia		Radicación Masiva Plan de Contingencia		SERVISOF SA	SERVISOF SA	562	
N	Radicación Masiva Plan de Contingencia		Radicación Masiva Plan de Contingencia		Radicación Masiva Plan de Contingencia		SERVISOF SA	SERVISOF SA	562	

*Ilustración 4: Archivo plano segunda parte*

Una vez el supervisor de la línea de radicación consolide los archivos de cada radicador, tendrá que convertirlo en archivo plano txt delimitado por tabulaciones y el Administrador Técnico del Sistema garantice la disponibilidad del mismo, se dispondrá a realizar el cargue del archivo plano, seguido de la impresión de sticker a los documentos físicos recibidos durante el lapso de la falla.

Durante el tiempo que dure la incidencia, los usuarios encargados de la radicación de documentos podrán prestar el servicio de radicación manualmente, este proceso se llevará a cabo mediante la utilización de una plantilla en Excel, en la que se registrarán los documentos que ingresen hasta que se restablezca el sistema. Esta plantilla tiene una estructura definida con los mismos campos de las fichas de radicación, la cual deberá ser registrada manualmente con cada uno de los diferentes tipos de documentos. Para la adición de estos documentos al sistema de gestión Documental se debe utilizar la opción de radicación masiva.

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Administrador Técnico del Sistema	Entregar últimos números de radicación (Recibidos, Internos, Externos y No Radicables)
Auxiliar de Radicación y digitalización ventanilla	Registrar información de radicación en planilla documentos recibidos
Auxiliar de Radicación de envíos	Registrar información de radicación en planilla documentos externos
Supervisor línea de radicación	Cargue de archivo plano de radicación.

### **6.10.2. Caída del fluido eléctrico**

Las acciones que se desprendan deben obedecer al tiempo estimado de recuperación, por lo que será importante establecer un lazo de información con las Empresas Proveedoras

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

39

del servicio de energía para obtener de ellos la información requerida en la eventualidad de un daño.

Se sugiere de acuerdo a las necesidades de la JEP tener provisiones escalonadas así:

- ✓ Una planta de energía eléctrica propia, que se encenderá en el instante en que se corte el fluido eléctrico.
- ✓ Una Unidad de poder ininterrumpido (UPS) para que supla la fracción de minuto mientras se hace el cambio de energía de la acometida eléctrica a la de la planta de emergencia.

Una vez se restablezca el sistema eléctrico, se radicará con normalidad.

### 6.10.3. Caídas del sistema

En el caso de presentarse una caída del Sistema se pueden presentar dos opciones:

- ✓ Que el documento este radicado pero no esté indexado, para este caso se digitalizan los documentos y se guardan en el equipo del indexador con el número de radicado generado por el Sistema y cuando se restablezca se procede con el indexado de las imágenes correspondientes.
- ✓ Que los documentos no estén radicados, para este evento se hace el radicado manual de acuerdo al punto 5.10.1 de este procedimiento y son enviados a la estación de digitalización para que sean escaneados y guardados con el número de radicado dado manualmente en el equipo del indexador para que cuando el sistema es restablecido se proceda con la radicación e indexación.

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

40

Nota 4: En el caso de que el sistema no esté disponible, siempre se digitalizarán los documentos y se guardarán en los equipos de los digitalizadores con el número generado o asignado manualmente, esto con el fin de garantizar la entrega física del documento en los tiempos previstos.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar de Radicación y Digitalización Ventanilla Única	Indexar imágenes anteriormente digitalizadas de los documentos radicados
Auxiliar de Radicación de envíos	Indexar imágenes de los acuses digitalizados

#### 6.10.4. Impresión de datos de radicación

Ante una caída del sistema la ventanilla única no puede imprimir los datos de radicación, por tal motivo se deben diligenciar a mano con un sello de caucho en el documento indicando el número de radicado de contingencia, adicionalmente pasar el documento por el reloj electrónico para registrar fecha y hora de radicado en la plantilla creada para la radicación manual.

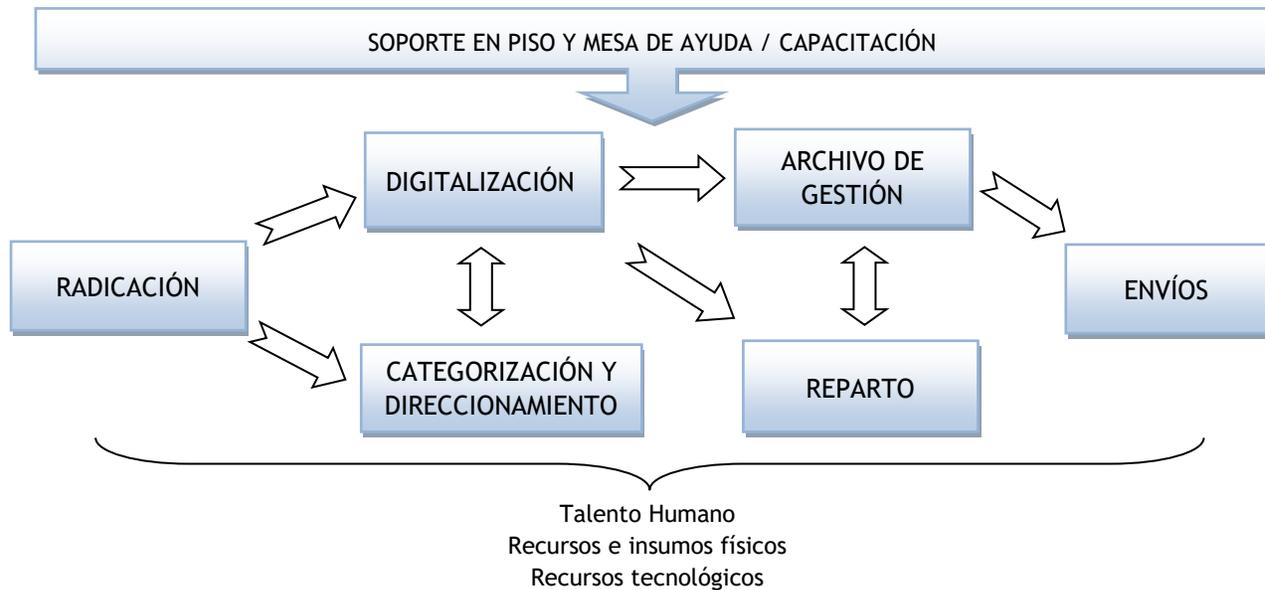
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Auxiliar de Radicación y Digitalización Ventanilla Única	Radicación manual
Auxiliar de Radicación de envíos	Radicación manual

Nota 5: Los reportes y consultas que se generen, servirán como referencia histórica de las transacciones, pero deben estar soportados por los documentos procesados durante la contingencia ya que serán estos los documentos válidos legalmente para todos los efectos.

**7. Descripción de recursos del modelo propuesto**

**7.1. Diagrama conceptual del servicio BPO propuesto**

Para desarrollar la metodología de trabajo del servicio bajo la modalidad BPO (Business Process Outsourcing), se deben tener en cuenta los procesos en cada una de las líneas de trabajo, a partir de estos lineamientos, se determina el diagrama y modelo de ejecución generar del servicio, la siguiente ilustración muestra los procesos agrupados y relacionados entre sí de acuerdo a las actividades desarrollada en la JEP:



*Ilustración 5: Diagrama conceptual del servicio BPO*

**7.2. Estructura organizacional del BPO propuesto**

De acuerdo a lo anterior se va a implementar la siguiente estructura organizacional en el modelo de operación propuesta, todo esto con el fin de identificar la relación existente entre los implicados y de esta manera tomar decisiones ágiles y oportunas al presentarse algún cambio o problema en el normal desarrollo de la operación, por lo tanto, este modelo requiere de un grupo interdisciplinario con competencias, experiencias y especializaciones que sumadas aseguran la calidad en el servicio prestado:

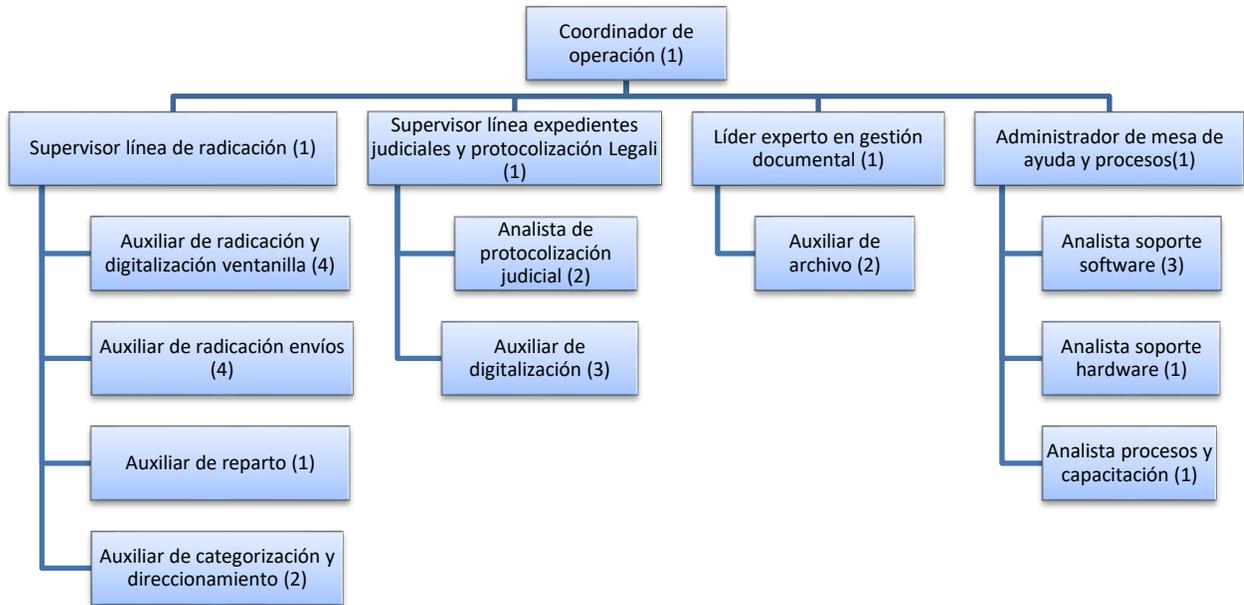


Ilustración 6: Estructura orgánica del servicio BPO

**7.2.1. Recursos humanos requeridos**

Para la operación correcta del servicio con modalidad BPO se estructuran los siguientes perfiles:

ITEM	PROCESO	PROFESIONAL O TÉCNICO	ESTUDIO PROFESIONALES MÍNIMOS	EXPERIENCIA	CANTIDAD
1	Coordinador de operación	Ingeniero industrial	Ingeniero industrial o ciencias de la gestión documental con experiencia en procesos de gestión documental.	El coordinador de la operación deberá contar con mínimo tres (03) años de experiencia relacionada con Liderazgo y manejo de procesos en proyectos de archivística o de gestión documental.	1

ITEM	PROCESO	PROFESIONAL O TÉCNICO	ESTUDIO PROFESIONALES MÍNIMOS	EXPERIENCIA	CANTIDAD
2	Radicación	Supervisor línea de radicación	Profesional en bibliotecología, archivística o gestión documental.	El supervisor de línea de radicación deberá contar con mínimo tres (03) años de experiencia relacionada con la supervisión de proyectos de archivística o de gestión documental.	1
		Auxiliar de radicación y digitalización ventanilla	Técnico profesional en la ciencias de la información, archivística, gestión documental o administración.	Mínimo tres (3) años en procesos relacionados con recepción, radicación, control de documentos u organización de archivos de gestión o centrales.	4
		Auxiliar de radicación envíos	Técnico profesional en la ciencias de la información, archivística, gestión documental, administración o sistemas.	Mínimo tres (3) años en procesos relacionados con recepción, radicación, distribución, control de documentos u organización de archivos de gestión o centrales.	4
		Auxiliar de reparto	Tecnólogo en administración de archivos y gestión documental	Mínimo un (1) año en procesos relacionados con recepción, radicación, distribución, control de documentos u organización de archivos de gestión o centrales.	1

ITEM	PROCESO	PROFESIONAL O TÉCNICO	ESTUDIO PROFESIONALES MÍNIMOS	EXPERIENCIA	CANTIDAD
		Auxiliares de categorización y direccionamiento	Técnico jurídico o judicial o estudiante de pregrado de últimos semestres en derecho.	Mínimo dos (2) años en procesos relacionados con recepción, radicación, control de documentos u organización de archivos judiciales.	4
3	Categorización y direccionamiento judicial	Supervisor línea de expedientes judiciales y protocolización LEGALi	Profesional en derecho o archivística con tarjeta profesional.	El supervisor de línea de expedientes judiciales y protocolización deberá contar con mínimo tres (03) años de experiencia relacionada con la supervisión de proyectos de archivística o de gestión documental.	1
		Analista de protocolización judicial	Técnico jurídico o judicial o estudiante de pregrado de últimos semestres en derecho.	Mínimo dos (2) años en procesos relacionados con recepción, radicación, distribución, control de documentos u organización de archivos de gestión o centrales. Con experiencia relacionada con reparto en procesos judiciales.	2
4	Digitalización	Auxiliares de digitalización	Técnico profesional en ciencias de la información, archivística,	Mínimo dos (2) años en procesos relacionados con digitalización de documentos en	3

ITEM	PROCESO	PROFESIONAL O TÉCNICO	ESTUDIO PROFESIONALES MÍNIMOS	EXPERIENCIA	CANTIDAD
			gestión documental, administración o sistemas.	archivos de gestión o centrales.	
5	Archivo de gestión	Líder experto en gestión documental	Profesional en bibliotecología o archivística. Con tarjeta profesional de archivista.	Mínimo tres (3) años de experiencia en Planeación y diseño e implementación de programas de gestión documental y/o la Implementación de herramientas para la gestión de documental.	1
		Auxiliar de archivo	Técnico en archivística o gestión documental.	El auxiliar de Inventario deberá contar con mínimo dos (02) año de experiencia relacionada con Inventario en procesos de archivo de gestión, centrales ó de gestión digital.	2
6	Soporte y mesa de ayuda	Administrador de mesa de ayuda y procesos	Ingeniero industrial o ingeniero de sistemas con tarjeta profesional.	El Administrador deberá contar con mínimo: (a) Un (01) año de experiencia relacionada con actividades de Administración de mesa sobre el uso de la herramienta CONTi implementada en la JEP. Y (b) un (01) año de experiencia relacionada con	1

ITEM	PROCESO	PROFESIONAL O TÉCNICO	ESTUDIO PROFESIONALES MÍNIMOS	EXPERIENCIA	CANTIDAD
				actividades de Administración de mesa sobre: Procesos de archivística o de gestión documental, judicial.	
		Analista soporte software de	Técnico o tecnólogo en Sistemas y Computación o Informática o Sistemas y Telecomunicaciones o Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	El técnico o tecnólogo para de mesa de ayuda deberá contar con mínimo un (01) año de experiencia relacionada con formulación de respuestas de mesa de ayuda sobre y el uso de la herramienta para la gestión de documentos y de contenidos, además conocer procesos de archivística o de gestión documental.	3
		Analista soporte hardware	Ingeniero industrial, técnico o tecnólogo en Sistemas y Computación o Informática o Sistemas y Telecomunicaciones o Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	El técnico o tecnólogo para de mesa de ayuda deberá contar con mínimo un (01) año de experiencia relacionada con mantenimiento de hardware en sistemas y herramientas de gestión de documentos y de contenidos, además conocer procesos de archivística o de gestión documental.	1

ITEM	PROCESO	PROFESIONAL O TÉCNICO	ESTUDIO PROFESIONALES MÍNIMOS	EXPERIENCIA	CANTIDAD
		Analista procesos y capacitación	Ingeniero industrial o ingeniero de procesos relacionados con archivos ó gestión documental	El analista de procesos deberá contar con mínimo tres (02) años de experiencia relacionada con manejo de procesos, estadísticas y mejora continua en proyectos de archivística o de gestión documental.	1
<b>TOTAL</b>					<b>30</b>

*Tabla 12: Recursos Humanos requeridos en el BPO*

### 7.2.2. Funciones del equipo de trabajo

Como metodología eficaz para controlar las funciones de los diferentes cargos de la operación BPO se tiene la siguiente descripción:

- **Identificación del cargo:** contiene todos los datos que permitan identificar y ubicar al cargo dentro de la estructura de la operación.
- **Estructura organizacional:** Descripción gráfica que ubica el cargo dentro de la estructura jerárquica del modelo de operación.
- **Misión del cargo:** este bloque de información permite identificar para qué sirve el cargo.
- **Funciones del cargo:** listado de responsabilidades asignadas directamente al cargo, las cuales se deben seguir para el óptimo desarrollo de la operación.

- **Especificaciones del cargo:** Esta parte consigna aquellos elementos necesarios para desempeñar de forma exitosa el cargo, allí se plasma información de: nivel educativo, experiencia, complejidad, habilidad mental, responsabilidades.

Siguiendo la metodología, se presenta la descripción de los cargos para la operación BPO:

**7.2.2.1. Coordinador de operación:**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Coordinador de operación	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> <pre> graph TD     GG[Gerente General] --&gt; CO[Coordinador de operación]     CO --&gt; SLR[Supervisor línea de radicación]     CO --&gt; SLEJP[Supervisor línea expediente judicial y protocolización]     CO --&gt; LE[líder experto en gestión documental]     CO --&gt; AM[Administrador de mesa de ayuda y proceso]                     </pre>
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Gerente General	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Operación BPO	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Controlar, planear, coordinar y organizar la operación de Gestión documental bajo modalidad BPO.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar con el Gerente General de SERVISOFTE el oportuno y ordenado despliegue de la operación y equipos necesarios para la prestación de servicio.</li> <li>• Coordinar la ejecución del contrato con los supervisores que designe SERVISOFTE S.A., organizando las labores del personal asignado y atendiendo las directrices del Gerente General.</li> <li>• Programar y orientar la prestación del servicio de gestión documental, indicando a su equipo de trabajo las labores a desempeñar.</li> <li>• Elaborar los planes de operación, acatando los lineamientos del anexo técnico y Pliego de Condiciones del contrato; reajustar los planes cuando estos no estén dando resultado.</li> <li>• Establecer estrategias de control y aseguramiento de calidad de los servicios definidos en el modelo de operación, a fin de garantizar altos niveles de satisfacción.</li> <li>• Coordinar con el Gerente General de SERVISOFTE el suministro oportuno de equipos e insumos a fin de no afectar la operación.</li> </ul>		

- Mantener contacto con los responsables de la operación de gestión documental, a fin de conocer cuáles son las deficiencias del servicio, establecer planes de mejora y hacer seguimiento.
- Tomar medidas preventivas y correctivas en forma oportuna, a fin de resolver las situaciones que afecten el servicio y dejar reporte de las mismas.
- Solicitar oportunamente los reemplazos de personal a que haya lugar por justa causa, verificando que este cuente con la documentación requerida y coordinar el cubrimiento de las personas faltantes en un tiempo no mayor al definido en las obligaciones del contrato.
- Evaluar al personal a cargo.
- Realizar informes de seguimiento y control requeridos en los acuerdos de nivel de servicio del contrato
- Las demás que le asigne su superior inmediato en ejecución del contrato.
- Mantener actualizados todos los documentos generados durante la ejecución de la operación.
- Revisar los indicadores de producción mensual, en términos de calidad y de volumen esperado.
- Sugerir el aumento o disminución de recurso humano en casos de deficiencia de producción.
- Realizar supervisión aleatoria de los procedimientos ejecutados en cada uno de los procesos.
- Auditar todos los registros de los procedimientos implementados en la operación BPO.
- Asistir a reuniones con la supervisión del contrato para presentar avances en la ejecución de la operación y definir acciones correctivas o preventivas ante cualquier problema detectado.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de una carrera universitaria en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial.
	EXPERIENCIA	Más de veinticuatro meses y hasta treinta y seis meses.
	COMPLEJIDAD	El trabajo es muy variado, difícil y de mucha revisión.
	HABILIDAD MENTAL	Planea el trabajo en líneas generales y en detalle, y toma decisiones de mucha

		importancia.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	Supervisa completamente (asigna, instruye, comprueba, coordina y planea el trabajo de una o varias personas).
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados permanentes, un error genera un daño de gran magnitud.

Tabla 13: Manual de funciones coordinador de operación

#### 7.2.2.2. Supervisor línea de radicación:

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	Supervisor línea de radicación	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
<b>CARGO DE QUIEN DEPENDE:</b>	Coordinador de operación	
<b>DEPARTAMENTO :</b>	Gestión Documental	
<b>PROCESO:</b>	Radicación	
III. MISIÓN DEL CARGO		
Programar, controlar y orientar la prestación del servicio de la línea de radicación en la operación BPO, estructurando las tareas y esquemas de trabajo de los auxiliares a cargo.		
IV. FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la ejecución de la línea asignada con el personal a cargo, organizando las labores del personal asignado al servicio específico que le corresponde, atendiendo las directrices del coordinador de operación.</li> <li>• Controlar el desarrollo de las actividades asignadas al personal en relación con su asistencia, calidad del servicio, presentación personal, atención de normas de gestión documental, seguridad industrial y protección ambiental.</li> <li>• Verificar la utilización correcta de los Equipos e Insumos para la prestación de los servicios.</li> <li>• Realizar informes de gestión en su línea asignada de acuerdo a la periodicidad</li> </ul>		

establecida en los acuerdos de nivel de servicio.

- Capacitar a su equipo de trabajo y garantizar su continuo entrenamiento todos los aspectos de gestión documental y seguridad industrial.
- Consolidar mensualmente el informe de cumplimiento de acciones de mejora de la línea de operación a cargo.
- Velar porque el equipo de trabajo no incremente los consumos de agua y luz en las áreas donde trabaja.
- Las demás que le asigne su superior inmediato en ejecución del contrato.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de una carrera universitaria en bibliotecología o Gestión Documental
	EXPERIENCIA	Más de veinticuatro meses y hasta treinta y seis meses.
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver problemas específicos.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	Supervisa completamente (asigna, instruye, comprueba, coordina y planea el trabajo de una o varias personas).
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados permanentes, un error genera un daño de gran magnitud.

Tabla 14: Manual de funciones supervisor línea de radicación

**7.2.2.3. Supervisor línea expedientes judiciales y protocolización:**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Supervisor línea expedientes judiciales y protocolización	<p align="center"><b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b></p> <pre> graph TD     CO[Coordinador de operación] --&gt; SV[Supervisor línea de expedientes judiciales y protocolización]     SV --&gt; AJ[Analista de protocolización judicial]     SV --&gt; AD[Auxiliar de digitalización]     SV --&gt; TF[Técnico de fotocopiado]                     </pre>
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Coordinador de operación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Categorización y direccionamiento	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
<p>Programar, controlar y orientar la protocolización de los expedientes judiciales en la línea de categorización y direccionamiento en la operación BPO, estructurando las tareas y esquemas de trabajo de los auxiliares a cargo.</p>		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar y revisar los procedimientos y protocolos estructurados por la entidad para la protocolización de documentación judicial.</li> <li>• Supervisar la protocolización y hacerle seguimiento a los documentos.</li> <li>• Controlar el desarrollo de las actividades asignadas al personal en relación con su asistencia, calidad del servicio, presentación personal, atención de normas de gestión documental, seguridad industrial y protección ambiental.</li> <li>• Verificar la utilización correcta de los Equipos e Insumos para la prestación de los servicios.</li> <li>• Realizar informes de gestión en su línea asignada de acuerdo a la periodicidad establecida en los acuerdos de nivel de servicio.</li> <li>• Velar porque el equipo de trabajo no incremente los consumos de agua y luz en las áreas donde trabaja.</li> <li>• Las demás que le asigne su superior inmediato en ejecución del contrato.</li> </ul>		
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	FORMACIÓN	Terminación de una carrera universitaria en bibliotecología o Gestión Documental con formación específica.

	EXPERIENCIA	Más de veinticuatro meses y hasta treinta y seis meses.
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver problemas específicos.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	Supervisa completamente (asigna, instruye, comprueba, coordina y planea el trabajo de una o varias personas).
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados permanentes, un error genera un daño de gran magnitud.

Tabla 15: Manual de funciones de Supervisor línea expedientes judiciales y protocolización

**7.2.2.4. Líder experto en Gestión documental:**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Líder experto en Gestión Documental	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Coordinador de operación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Archivo de Gestión	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Liderar y coordinar la correcta aplicación de instrumentos archivísticos en la organización y levantamiento de inventario documental.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar mejores prácticas al proceso de organización física y levantamiento de inventario.</li> <li>• Realizar un seguimiento sobre los aspectos de calidad de los datos implementados.</li> </ul>		

- Realizar planes de mejoramiento continuo sobre los procesos de intervención archivística.
- Controlar el desarrollo de las actividades asignadas al personal en relación con su asistencia, calidad del servicio, presentación personal, atención de normas de gestión documental, seguridad industrial y protección ambiental.
- Verificar la utilización correcta de los Equipos e Insumos para la prestación de los servicios.
- Realizar informes de gestión en su línea asignada de acuerdo a la periodicidad establecida en los acuerdos de nivel de servicio.
- Velar porque el equipo de trabajo no incremente los consumos de agua y luz en las áreas donde trabaja.
- Las demás que le asigne su superior inmediato en ejecución del contrato.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de una carrera universitaria en bibliotecología o Gestión Documental con formación específica.
	EXPERIENCIA	Más de veinticuatro meses y hasta treinta y seis meses.
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver problemas específicos.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	Supervisa completamente (asigna, instruye, comprueba, coordina y planea el trabajo de una o varias personas).
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados permanentes, un error genera un daño de gran magnitud.

Tabla 16: Manual de funciones líder experto en gestión Documental

**7.2.2.5. Administrador de mesa de ayuda y procesos:**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Administrador de mesa de ayuda y procesos	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> <pre> graph TD     CO[Coordinador de operación] --&gt; AM[Administrador de mesa de ayuda y procesos]     AM --&gt; AS[Analista soporte software]     AM --&gt; AH[Analista soporte hardware]     AM --&gt; APC[Analista procesos y capacitación]                     </pre>
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Coordinador de operación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Soporte y mesa de ayuda	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
<p>Monitorización las incidencias, peticiones y problemas de los servicios establecidos en el sistema gestión documental mediante el uso de la aplicación de Mesa de Servicio, con el fin de solucionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes de los usuarios.</p>		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear, gestionar y controlar los servicios prestados por la Mesa de Ayuda.</li> <li>• Generar los reportes de gestión del servicio prestado</li> <li>• Mantener actualizado en el Sistema de Gestión de mesa de ayuda la información de cumplimiento y cada uno de los avances en la solución de los casos.</li> <li>• Controlar y mantener actualizados los inventarios de hardware, software de toda la operación BPO.</li> <li>• Controlar el suministro, instalación, gestión y actualización de las licencias de antivirus para cada equipo en el proyecto.</li> <li>• Administrar las licencias instaladas en toda la plataforma de microinformática, garantizando que se mantenga siempre dentro de los parámetros legales.</li> <li>• Coordinar que los aplicativos requeridos para lo operación se mantengan con las últimas actualizaciones y/o instalaciones correctas.</li> <li>• Documentar los nuevos requerimientos y nuevas soluciones que surjan en la atención a los usuarios para ser escalados y solucionados.</li> <li>• Presentar agendas de capacitación y/o entrenamiento formal para el Usuario, administradores del sistema de acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema.</li> </ul>		
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de una carrera universitaria en ingeniería industrial o ingeniería de sistemas.
	EXPERIENCIA	Más de veinticuatro meses y hasta treinta y seis meses.
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver problemas específicos.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	Supervisa completamente (asigna, instruye, comprueba, coordina y planea el trabajo de una o varias personas).
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados permanentes, un error genera un daño de gran magnitud.

Tabla 17: Manual de funciones de administrador de mesa de ayuda y procesos

**7.2.2.6. Auxiliar de radicación y digitalización ventanilla**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de radicación y digitalización ventanilla	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Supervisor línea de radicación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Radicación	
III. MISIÓN DEL CARGO		
Brindar el servicio en ventanilla de radicación documental, digitalización e iniciar gestión de los mismos en la entidad.		
IV. FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir, verificar documentación y realizar radicación generando sticker de acuerdo</li> </ul>		

- a protocolos y procedimientos de la entidad.
- Capturar la totalidad de metadatos para la radicación de entrada del documento, velando por que sea legible, completa y coherente.
  - Apoyar digitalización documental cuando se requiera, atendiendo las instrucciones del supervisor de la línea de radicación y el coordinador de la operación y siguiendo los protocolos y procedimientos de la entidad.
  - Determinar si el documento recibido requiere un trámite judicial para pasar a categorización y direccionamiento o enviarlo por ruta de gestión administrativa.
  - Interactuar con los usuarios cuando sea necesario de forma respetuosa, armónica y colaborativa.
  - Reportar al supervisor y/o coordinador de gestión documental los hallazgos frente a la operación e inconvenientes con la herramienta.
  - Apoyar el retiro de material abrasivo (ganchos de cosedora, ganchos legajadores, clips, etc.)
  - Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los documentos.
  - Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.
  - Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.
  - Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.
  - Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.
  - Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.
  - Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.
  - Obrar con lealtad a SERVISOFT S.A., a la JEP y al estado colombiano.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de seis meses y hasta doce meses.
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y sencillas.

	HABILIDAD MENTAL	Sigue instrucciones definidas y exactas.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados normales con magnitud de daño mediano

Tabla 18: Manual de funciones de Auxiliar de radicación y digitalización ventanilla

#### 7.2.2.7. Auxiliar de radicación envíos electrónicos y físicos

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de radicación envíos electrónicos y físicos	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Supervisor línea de radicación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Envíos físicos y electrónicos	
III. MISIÓN DEL CARGO		
Apoyar el envío de los documentos electrónicos y físicos a las entidades externas.		
IV. FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar información del sistema contra el físico y determinar que coincide la documentación a enviar.</li> <li>• Generar planillas de relación de guías de envío.</li> <li>• Alistar documentos a enviar por el servicio postal asignado.</li> <li>• Recibir acuses de recibido o devolución, actualizar sistema CONTi con la información y soporte correspondiente.</li> <li>• Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los documentos.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden</li> </ul>		

establecidos.

- Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.
- Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.
- Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.
- Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.
- Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.
- Obrar con lealtad a SERVISOFIT S.A., a la JEP y al estado colombiano.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de seis meses y hasta doce meses.
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y sencillas.
	HABILIDAD MENTAL	Sigue instrucciones definidas y exactas.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados normales con magnitud de daño mediano

*Tabla 19: Manual de funciones auxiliar de radicación envíos electrónicos y físicos*

**7.2.2.8. Auxiliar de reparto**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de reparto	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Supervisor línea de radicación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Reparto físico	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Velar por la entrega oportuna de la documentación física requerida en cada una de las dependencias al interior de la entidad.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar planillas de entrega y cambio de custodia a las dependencias de la entidad.</li> <li>• Entregar oportunamente correspondencia a las dependencias.</li> <li>• Velar por la manipulación adecuada de los documentos en cuanto a protección de los mismos.</li> <li>• Recoger los expedientes judiciales y piezas procesales requeridos a procesar.</li> <li>• Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los documentos.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.</li> <li>• Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.</li> <li>• Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.</li> <li>• Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.</li> <li>• Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.</li> <li>• Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.</li> <li>• Obrar con lealtad a SERVISOFT S.A., a la JEP y al estado colombiano.</li> </ul>		
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>

<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de tres meses y hasta seis meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son repetitivas.
	HABILIDAD MENTAL	Sigue instrucciones definidas y exactas.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere atención y cuidados normales con magnitud de daño mediano.

Tabla 20: Manual de funciones auxiliar de reparto

**7.2.2.9. Auxiliar de categorización y direccionamiento**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de categorización y direccionamiento	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Supervisor línea de radicación	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Categorización y direccionamiento	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Realizar un correcto análisis documental para determinar qué tipo de trámite se le debe realizar en las diferentes salas, secciones o dependencias de la entidad.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar registro de radicación y realizar categorización de acuerdo a los asuntos parametrizados y determinar prioridad.</li> <li>• Velar por la correcta asignación documental a las salas, secciones y dependencias según corresponda.</li> <li>• Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los</li> </ul>		

documentos.

- Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.
- Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.
- Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.
- Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.
- Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.
- Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.
- Obrar con lealtad a SERVISOFTE S.A., a la JEP y al estado colombiano.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver pequeños problemas
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

Tabla 21: Manual de funciones auxiliar de categorización y direccionamiento

7.2.2.10. **Analista de protocolización judicial**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Analista de protocolización judicial	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Supervisor línea expedientes judiciales y protocolización	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Categorización y direccionamiento	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
<p>Garantizar que la información requerida por el sistema WEB LEGALI del documento judicial sea cargada de manera adecuada y determinar a qué sala debe asignar para su gestión.</p>		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la documentación y determinar y relacionar la sala correspondiente.</li> <li>• Capturar información en formulario web del LEGALI, Protocolizar e ingreso del número de radicación.</li> <li>• Ingresar a LEGALI, seleccionar las notificaciones a enviar y verificar datos.</li> <li>• Devolver documentos al responsable en caso de encontrar algún ajuste.</li> <li>• Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los documentos.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.</li> <li>• Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.</li> <li>• Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.</li> <li>• Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.</li> <li>• Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.</li> <li>• Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.</li> <li>• Obrar con lealtad a SERVISOFTE S.A., a la JEP y al estado colombiano.</li> </ul>		

V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver pequeños problemas
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

Tabla 22: Manual de funciones de analista de protocolización judicial

7.2.2.11. **Auxiliar de digitalización**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de digitalización	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Supervisor línea expedientes judiciales y protocolización	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Digitalización	
III. MISIÓN DEL CARGO		
Garantizar la correcta digitalización, cargue e indexación de los documentos en el sistema CONTi.		
IV. FUNCIONES DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la calidad de las imágenes que captura a fin de evitar errores de lectura, debe capturarse todas las imágenes y asociarse de manera correcta al radicado correspondiente.</li> </ul>		

- Retirar de material abrasivo (ganchos de cosedora, ganchos legajadores, clips, etc.)
- Realizar primeros auxilios a los documentos si se requieren.
- Abrir expediente electrónico cuando se requiera e indexar la digitalización correspondiente.
- Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los documentos.
- Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.
- Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.
- Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.
- Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.
- Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.
- Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.
- Obrar con lealtad a SERVISOFTE S.A., a la JEP y al estado colombiano.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver pequeños problemas
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

Tabla 23: Manual de funciones de analista de digitalización

7.2.2.12. **Auxiliar de archivo**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Auxiliar de archivo	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Líder experto en Gestión Documental	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Archivo de gestión	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Prestar el servicio de levantamientos de inventarios documentales, organización con la aplicación de instrumentos archivísticos de la entidad.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar documentos para custodia de los mismos.</li> <li>• Verificar documentos y anexos y si existe un expediente relacionado al documento.</li> <li>• Organizar en la carpeta y caja correspondiente.</li> <li>• Actualizar inventario documental aplicando instrumentos archivísticos.</li> <li>• Entregar documentación a dependencias o bodega según lo requieran.</li> <li>• Usar los elementos de protección personal para el manejo con bioseguridad de los documentos.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.</li> <li>• Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.</li> <li>• Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.</li> <li>• Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.</li> <li>• Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.</li> <li>• Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.</li> <li>• Obrar con lealtad a SERVISOFT S.A., a la JEP y al estado colombiano.</li> </ul>		
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	<b>FORMACIÓN</b>	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).

	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Toma decisiones de alguna importancia, para resolver pequeños problemas
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

Tabla 24: Manual de funciones de auxiliar de archivo

7.2.2.13. **Analista soporte software**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Analista soporte software	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Administrador mesa de ayuda y procesos	
DEPARTAMENTO:	Gestión Documental	
PROCESO:	Soporte y mesa de ayuda	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Prestar el servicio necesario en soporte y mesa de ayuda de todas las solicitudes que se presenten relacionadas con el software del sistema.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar y priorizar todas las solicitudes de software que llegan por el canal de asignado para la mesa de ayuda.</li> <li>• Generar el soporte necesario para atender todas las solicitudes de software.</li> <li>• Hacer seguimiento y cierre a las solicitudes de soporte técnico solicitadas.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.</li> <li>• Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así</li> </ul>		

como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.

- Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.
- Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.
- Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.
- Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.
- Obrar con lealtad a SERVISOFT S.A., a la JEP y al estado colombiano.

**V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO**

COMPETENCIAS		REQUISITOS ESPECÍFICOS
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Analiza y resuelve problemas complejos
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

*Tabla 25: Manual de funciones analista soporte software*

7.2.2.14. **Analista soporte hardware**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Analista soporte hardware	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Administrador mesa de ayuda y procesos	
DEPARTAMENTO :	Gestión Documental	
PROCESO:	Soporte y mesa de ayuda	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Prestar el servicio necesario en soporte y mesa de ayuda de todas las solicitudes que se presenten relacionadas con el hardware del sistema.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar y priorizar todas las solicitudes de hardware que llegan por el canal de asignado para la mesa de ayuda.</li> <li>• Generar el soporte necesario para atender todas las solicitudes de hardware.</li> <li>• Hacer seguimiento y cierre a las solicitudes de soporte técnico solicitadas.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.</li> <li>• Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.</li> <li>• Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.</li> <li>• Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.</li> <li>• Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.</li> <li>• Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.</li> <li>• Obrar con lealtad a SERVISOFTE S.A., a la JEP y al estado colombiano.</li> </ul>		
<b>V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO</b>		
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>REQUISITOS ESPECÍFICOS</b>
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses

	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Analiza y resuelve problemas complejos
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

Tabla 26: manual de funciones analista de soporte hardware

7.2.2.15. **Analista procesos y capacitación**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
NOMBRE DEL CARGO:	Analista procesos y capacitación	<b>II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BPO</b> 
CARGO DE QUIEN DEPENDE:	Administrador mesa de ayuda y procesos	
DEPARTAMENTO:	Gestión Documental	
PROCESO:	Soporte y mesa de ayuda	
<b>III. MISIÓN DEL CARGO</b>		
Realizar seguimiento, soporte y mejora continua de los procesos relacionados a la operación de gestión documental; además, atender las capacitaciones solicitadas por la entidad.		
<b>IV. FUNCIONES DEL CARGO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar el seguimiento y la mejora continua a los procesos de gestión documental.</li> <li>• Apoyar los informes estadísticos que la operación y nos acuerdos de nivel de servicio requieran.</li> <li>• Realizar capacitaciones de refuerzo de acuerdo a las solicitudes de gestión documental de la entidad.</li> <li>• Cumplir totalmente con las funciones asignadas, en los horarios, tiempos y orden establecidos.</li> <li>• Comunicar oportunamente aquellas situaciones que pueden afectar el servicio, así</li> </ul>		

<p>como aquellas situaciones que puedan estar fuera de lo legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer uso adecuado de los equipos e insumos a fin de lograr un correcto desempeño.</li> <li>• Atender y resuelve de manera oportuna las recomendaciones de su Supervisor.</li> <li>• Colaborar activamente con sus compañeros en las diferentes labores asignadas.</li> <li>• Apoyar y orientar cuando lo requieran los compañeros en el uso de la herramienta informática CONTi y los instrumentos archivísticos de la entidad.</li> <li>• Obrar con lealtad a SERVISOFT S.A., a la JEP y al estado colombiano.</li> </ul>		
V. ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
COMPETENCIAS	REQUISITOS ESPECÍFICOS	
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>	FORMACIÓN	Terminación de estudios específicos sin nivel universitario (Sena, técnico, tecnólogo).
	EXPERIENCIA	Más de doce meses y hasta dieciocho meses
	COMPLEJIDAD	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.
	HABILIDAD MENTAL	Analiza y resuelve problemas complejos
<b>RESPONSABILIDAD</b>	POR SUPERVISIÓN	No supervisa el trabajo de nadie.
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	La información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.
	POR ERRORES	Se requiere mucha atención y mucho cuidado con magnitud de daño grande.

Tabla 27: Manual de funciones analista procesos y capacitación

### 7.2.3. Dotación y elementos de protección personal

Con el fin de preservar la presentación, salud y seguridad del personal vinculado al proyecto se determina por parte de la empresa la necesidad de uso de elementos mínimos de protección personal y dotación, así como las condiciones mínimas de utilización y vida útil conforme a lo establecido por la Ley Laboral y la identificación de riesgos asociados con la seguridad del trabajador. Tanto la dotación como los elementos de protección personal serán entregados una vez se firme el contrato con cada colaborador, de manera

que al iniciar labores el empleado cuente con todos los elementos. Cabe resaltar que su utilización es de carácter obligatorio por parte del personal.

TABLA DE DOTACIÓN					
Ítem	Cargo	Elemento	Frecuencia entrega	Descripción	Observación
1	Coordinador de operación y supervisores	Carnet	Una vez	Se realiza entrega de una sola vez del carnet donde se especifica: nombre del empleado, cédula del empleado, cargo, grupo sanguíneo, logo de la empresa.	En caso de pérdida total o deterioro se suministrara otro.
		Guantes	Cada vez que se requiera	Dotación suficiente a todos los auxiliares para manipular la documentación.	No pueden ser compartidos
		Tapabocas	Cada vez que se requiera	Dotación suficiente de tapabocas a cada auxiliar.	Se realiza reposición según necesidad.
2	Auxiliares	Carnet	Una vez	Se realiza entrega de una sola vez del carnet donde se especifica: nombre del empleado, cédula del empleado, cargo, grupo sanguíneo, logo de la empresa.	En caso de pérdida total o deterioro se suministrara otro.
		Guantes	Cada vez que se requiera	Dotación suficiente a todos los auxiliares para manipular la documentación.	No pueden ser compartidos
		Tapabocas	Cada vez que se requiera	Dotación suficiente de tapabocas a cada auxiliar.	Se realiza reposición según necesidad.
		Chaleco	Cada cuatro meses o	Chaleco de cuatro bolsillos que identifique la operación que se está realizando	Ninguna

TABLA DE DOTACIÓN					
Ítem	Cargo	Elemento	Frecuencia entrega	Descripción	Observación
			según se requiera		
4	Analistas	Carnet	Una vez	Se realiza entrega de una sola vez del carnet donde se especifica: nombre del empleado, cédula del empleado, cargo, grupo sanguíneo, logo de la empresa.	En caso de pérdida total o deterioro se suministrara otro.
		Guantes	Cada vez que se requiera	Dotación suficiente a todos los auxiliares para manipular la documentación.	No pueden ser compartidos
		Tapabocas	Cada vez que se requiera	Dotación suficiente de tapabocas a cada auxiliar.	Se realiza reposición según necesidad.
		Chaleco	Cada cuatro meses o según se requiera	Chaleco de cuatro bolsillos que identifique la operación que se está realizando	Ninguna

*Tabla 28: Elementos de proyección personal requeridos en la operación*

#### 7.2.4. Recurso humano para contingencias

Dentro de Servisoft S.A les damos el nombre de supernumerarios a las personas encargadas de reemplazar, suplir las ausencias temporales o definitivas del equipo de la operación. Este grupo de personas estarán preparadas y capacitadas para tener la idoneidad suficiente de atender cualquier proceso y procedimientos de la entidad, de tal forma que puedan entrar a cumplir cualquier rol del proceso: auxiliar de radicación y digitalización ventanilla, auxiliar de envíos, auxiliar de reparto, auxiliar de archivo, analistas, supervisores o coordinadores.

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

74

Los supernumerarios podrán atender las situaciones que sucedan en cada uno de los procesos asociados a gestión documental, apoyar retrasos por excesos identificados por volúmenes o cargas laborales altas, atender cualquier tipo de ausencia del recurso humano asignado inicialmente.

### 7.3. Recursos tecnológicos requeridos

Los recursos tecnológicos resultan de las características técnicas solicitadas en el anexo técnico, cantidad de personas y tipo de proceso:

PROCESO	# DE PERSONAS AUXILIARES	TIPO CPU	TIPO PORTATIL	IMPRESORA ETIQUETAS	IMPRESORA LASER	SCANNER
Coordinación y Supervisión	5	0	5	0	0	0
Radicación	4	4	0	2	1**	2
Digitalización	3	3	0	0	1**	3
Categorización y direccionamiento	4	4	0	1	1**	0
Reparto	1	1	0	0	0	0
Archivo de gestión	2	2	0	1	1*	0
Soporte en piso y mesa de ayuda	5	5	0	0	0	0
Envíos Físicos y electrónicos	4	4	0	0	1*	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Tabla 29: Cantidad de equipos tecnológicos por proceso

Nota 6: los equipos que contienen asterisco pertenecen a un mismo equipo, el uso de ese equipo se da en varios procesos

EQUIPO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
PCU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intel Core i5 4590 3.3GHz, 6M Cache (c/TB 3.7GHz) con tecnología vPro.</li> <li>8 GB DDR3 ampliable a 16GB.</li> <li>512 GB 7200 RPM.</li> <li>DVD+RW.</li> <li>Ethernet, Fast Ethernet, Gigabit Ethernet.</li> <li>Conexión de red Intel (10/100/1000) integrada.</li> </ul>	23

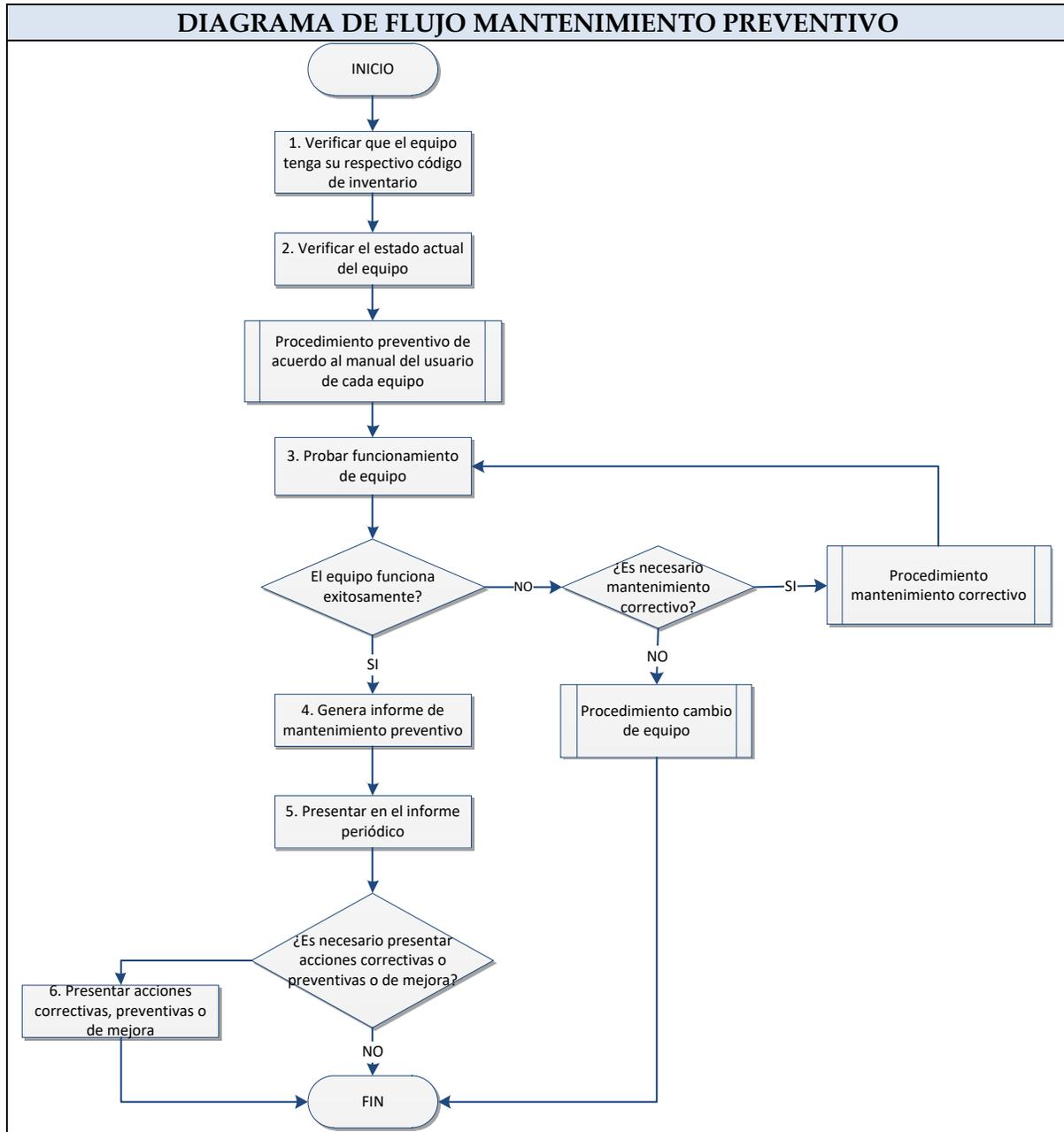
EQUIPO	CARACTERISTICAS	CANTIDAD
<b>COMPUTADOR TIPO PORTATIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de Windows 10 64</li> <li>• FreeDOS 2.0</li> <li>• Ubuntu Linux</li> <li>• Ventanas 7 64 Profesional</li> <li>• Intel Core i3-5010U con Intel HD Graphics 5500 (2.1 GHz, caché 3 MB, núcleos 2)</li> <li>• 8 3 GB DDR1600L-SDRAM</li> </ul>	5
<b>IMPRESORA ETIQUETAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 puntos por mm (203 ppp)</li> <li>• 12 puntos por mm (300 ppp)</li> <li>• Memoria SDRAM estándar de 128 MB</li> <li>• Memoria Flash estándar de 256 MB Anchura máxima de impresión.</li> <li>• 104 mm (4,09 pulg.) Longitud máxima de impresión</li> <li>• 990 mm (39,0 pulg.) Velocidad máxima de impresión</li> <li>• 152 mm (6 pulg.) por segundo (200 ppp)</li> <li>• 102 mm (4 pulg.) por segundo (300 ppp)</li> </ul>	4
<b>IMPRESORA LASER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología: Láser.</li> <li>• Categoría: Impresora B/N.</li> <li>• Ciclo mensual: 5000 - 13000 págs.</li> <li>• Impresión doble cara: DN.</li> <li>• Resolución: 1200x1200dpi.</li> <li>• Velocidad: Hasta 50ppm.</li> <li>• Capacidad Entrada: 600-3600 pg.</li> <li>• Memoria: 512 MB.</li> </ul>	2
<b>SCANNER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen: hasta 15 000 páginas al día.</li> <li>• Velocidad: 310 ppm</li> <li>• CCD doble; la profundidad de bits de salida en escala de grises es de 256 niveles (8-bit)</li> <li>• Profundidad de bits de la captura de color es de 48 bits (16 x 3)</li> <li>• Profundidad de bits de salida en color es de 24 bits (8 x 3)</li> <li>• Resolución óptica: 600 dpi</li> </ul>	5

Tabla 30: Descripción técnica de equipos

### 7.3.1. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos

#### 7.3.1.1. Mantenimiento preventivo

En el siguiente flujo grama se detalla el proceso para mantenimiento preventivo implementado por ServiSoft S.A:



*Ilustración 7: Flujograma proceso mantenimiento preventivo de equipos*

**7.3.1.2. Procedimiento proceso preventivo de equipos**

<b>Equipo</b>	<b>Parte del Equipo</b>	<b>Metodología</b>	<b>Insumos Necesarios</b>
Impresora de Etiqueta	Cabeza de Impresión	Permita que la cabeza de impresión se enfríe por un minuto y limpie la cabeza de impresión del centro hacia afuera con un copito limpio y alcohol isopropilico	Algodón Alcohol Isopropilico
	Rodillo de Presión	Retire el rodillo de presión y límpielo utilizando un paño y alcohol isopropilico	Paño Alcohol Isopropilico
	Media Path	Limpie con alcohol isopropilico todo el trayecto del papel y deje secar por completo	Paño Alcohol Isopropilico
	Sensores	Se utiliza la pera para soplar sensores	Pera
	Interior	Limpie con alcohol isopropilico	Paño Alcohol Isopropilico
	Exterior	Limpie con alcohol isopropilico	Paño Alcohol Isopropilico
	Impresora	Realizar pruebas de la impresora	n/a
Equipo de Computo	Ventiladores	Se utiliza la sopladora para quitar el polvo.	Sopladora Industrial
	Mainboard	Se utiliza la sopladora para quitar el polvo	Sopladora Industrial
	Mantenimiento lógico	Desinstalar Programas no necesarios	n/a
	Mantenimiento lógico	Ejecutar una herramienta para eliminar Archivos Temporales	n/a
	Mantenimiento lógico	Ejecutar una herramienta para limpiar el registro	n/a
	Mantenimiento lógico	Desfragmentar los archivos y optimizar el espacio del disco duro	n/a

Equipo	Parte del Equipo	Metodología	Insumos Necesarios
	Mantenimiento lógico	Revisión de antivirus	n/a
	Equipo de computo	Pruebas del equipo	n/a
Impresora Laser	Limpieza de la ruta del papel	Pulse el botón de inicio en el panel de control del producto	n/a
		Seleccione Mantenimiento del dispositivo	n/a
		Seleccione Calibración/Limpieza y, a continuación, Imprimir página de limpieza, para imprimir la página.	n/a
		Aparecerá el mensaje Cleaning (Limpiando) en el panel de control del producto. El proceso de limpieza tarda unos minutos. No apague la impresora hasta que el proceso de limpieza haya finalizado. Cuando haya acabado, descarte la página impresa.	n/a
	Inspección visual del cartucho de tóner	Extraiga el cartucho de tóner del producto.	n/a
	Inspección visual del cartucho de tóner	Compruebe si el chip de la memoria está dañado.	n/a
Inspección visual del cartucho de tóner	Examine la superficie del tambor de imágenes verde. PRECAUCIÓN: No toque el tambor de formación de imágenes. Si se mancha con huellas de dedos, podrían surgir problemas de calidad de impresión.	n/a	

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

79

Equipo	Parte del Equipo	Metodología	Insumos Necesarios
	Inspección visual del cartucho de tóner	Si comprueba que hay arañazos, huellas de dedos u otros daños en el tambor de imágenes, sustituya el cartucho de tóner.	n/a
	Impresora laser	Pruebas de la impresora	n/a

*Tabla 31: Mantenimiento preventivo de equipos*

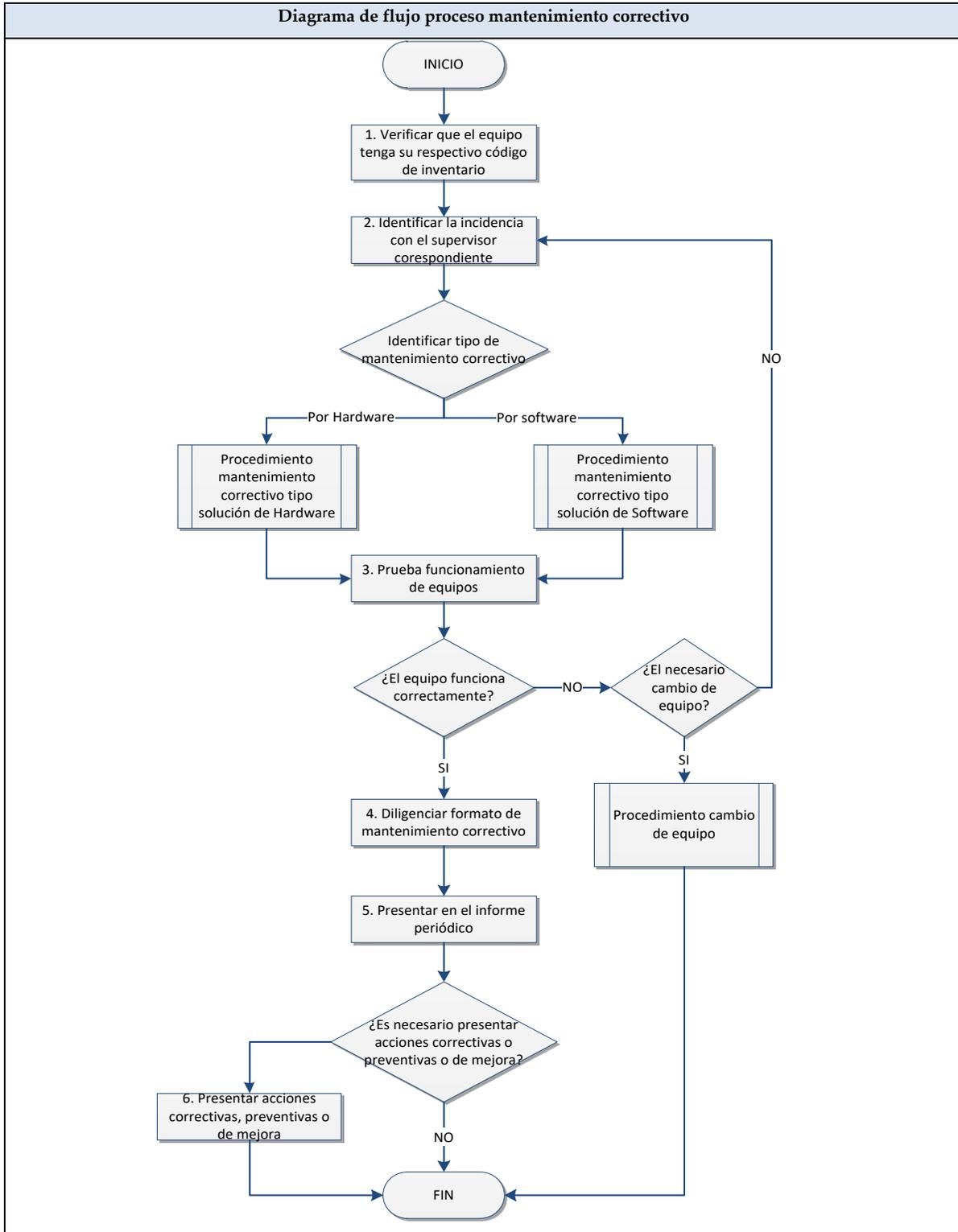
Una vez terminada la parte técnica del mantenimiento, el técnico realizara a los usuarios finales, unas recomendaciones mínimas que contribuyan a la conservación del estado de los equipos.

- No ingerir alimentos o bebidas en el área donde se utilicen los equipos.
- No apagar los computadores sin antes salir adecuadamente del sistema.
- Hacer un buen uso de los recursos de cómputo.
- Consultar con el líder cualquier duda o situación que se presente relacionada con los equipos informáticos.
- Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se encuentran los equipos.
- Ningún usuario puede instalar ningún tipo de software en los equipos de cómputo propiedad de Servisoft S.A. Esta actividad es competencia única del equipo de Soporte Técnico.

### 7.3.1.3. Mantenimiento correctivo

En el siguiente flujo grama se detalla el proceso de mantenimiento correctivo que implementa ServiSoft S.A. en caso de requerirse durante la operación:

**Diagrama de flujo proceso mantenimiento correctivo**



	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

*Ilustración 8: Diagrama de flujo proceso de mantenimiento correctivo*

#### 7.3.1.4. Procedimiento proceso correctivo de equipos

Indicador	Solución	Tipos de Solicitud	Herramientas para la solución	Reportado Por	Canal de comunicación
Bloqueo de aplicación web	Identificar la causa del bloqueo-reinicio	De Software	Log de aplicación	Operativo	Soporte Presencial
No funciona la impresión	Revisar la configuración de la aplicación	De Software	Manual de configuraciones	Operativo	Soporte Presencial
	Reemplazo de parte específica o total del equipo	De Hardware	Manuales Literatura Plan de cambio de equipos	Operativo	Soporte Presencial
No encienden los equipos	Revisar toma de energía	Física-Energía	Buscar una toma alterna con energía	Operativo	Soporte Presencial
	Reemplazo de parte específica o total del equipo	De Hardware	Manuales Literatura Plan de cambio de equipos	Operativo	Soporte Presencial
No hay acceso a las aplicaciones	Revisar Suiches-Cables-Tarjetas de Red	Física-Red	Cambio de elementos de Red	Operativo	Soporte Presencial

*Tabla 32: Procedimiento mantenimiento correctivo*

#### 7.4. Recursos logísticos y disposición física de insumos

En la tabla relacionada se detallan los insumos requeridos para la operación PBO, dichos insumos están calculados de acuerdo al número máximo de radicados encontrados en la operación del último año, adicional se tienen en cuenta el recurso humano definido para cada proceso:

Insumo	Periodicidad (M/TRI/T)	Cantidad Def por Max de radicaciones	Unidad	Proceso
Adhesivos Térmicos Etiqueta blanca térmica, rollo por 1.000.	Mensual	19	Rollo	Radicación
Cinta Térmica Cinta cera térmica.	Mensual	19	Rollo	Radicación
Tapabocas	Mensual	960	Tapabocas	Todos
Guantes de precisión	Mensual	960	Guantes	Todos
Sacaganchos	General	24	Sacaganchos	Todos
Cera para contar pelikan x 12 und	Trimestral	24	Cera	Todos
Grapas estándar triton	Mensual	2	Caja	Todos
Grapadoras estándar	General	24	Grapadora	Todos
Grapadora industrial	General	2	Grapadora	Radicación/ Digitalización
Grapas para grapadora industrial	Mensual	1	caja	Radicación/ Digitalización
Lapicero kilometrico x 12 und	Trimestral	3	Caja X 12 und	Todos
Lápiz mina negra x 12 und (No. 02)	Trimestral	2	Caja X 12 und	Todos
Resma carta papel bond	Mensual	10	resmas	Todos
Sacapuntas	General	3	Caja X 12 und	Todos
Sharpie pequeño x 12 und	Trimestral	1	Caja X 12 und	Radicación /Archivo gestión
Resaltadores diferentes colores	Trimestral	2	caja	Todos
Gel desinfectante 1000cc	Mensual	4	litros	Todos
Clic mediano	Mensual	2	Cajas	Radicación
Cinta Mágica	Trimestral	8	Rollo	Radicación /Archivo gestión /Digitalización / Reparto
Tijeras	General	4	Tijera	Radicación/ Digitalización /Archivo de gestión
Bisturí	General	4	Bisturí	Todos
Fechador	General	2	Unidad	Radicación
Almohadilla	General	3	Almohadilla	Radicación
Tinta para la almohadilla	Mensual	1	Frasco de tinta	Radicación

Insumo	Periodicidad (M/TRI/T)	Cantidad Def por Max de radicaciones	Unidad	Proceso
Cuchillas para bisturí X 3 unidades	Mensual	3	Caja	Todos
Sello de contingencias	General	1	Unidad	Radicación
Reloj radicator	General	1	Unidad	Radicación

*Tabla 33: Tabla de insumos requeridos para la operación*

#### 7.4.1. Manejo y distribución de insumos físicos defectuosos

EL plan de acción de distribución y cambio de insumos defectuosos se activa una vez éstos insumos estén escaseando o se identifique un defecto en su calidad dentro de la producción o normal operación de los servicios prestados por ServiSoft S.A.

Paso	Acción	Responsable	Registro	Medio de Transmisión	Tiempo de Respuesta
1	Verificar el stock de insumos en la operación con el fin de realizar la solicitud del insumo en el menor tiempo posible	Auxiliar Supervisor	Registro de solicitud de insumos	Escrito	15 días
2	Detectar oportunamente fallas en aquellos insumos que no cumplan con las condiciones adecuadas para ser consumidos.	Auxiliar Supervisor	Registro Fotográfico	Presencial	N/A
3	Reportar al superior la inconsistencia presentada con el insumo.	Auxiliar Supervisor	Formato de reporte de cambio de insumos defectuosos	Presencial	20 Min

Paso	Acción	Responsable	Registro	Medio de Transmisión	Tiempo de Respuesta
4	Realizar el cambio del insumo	Supervisor	Inventario de Almacén	N/A	30 Min
5	Hacer efectivas las garantías de los insumos con los respectivos proveedores	Directores Gerencia	Garantías	Correo electrónico	30 Días
6	Para hacer un cambio, reabastecer el stock de insumos con los que se tienen en la sede administrativa,	Directores Gerencia	Remisión insumos inventario de Almacén guías de envío - transportadora	Transportadora Courier	2 Días

Tabla 34: Plan de acción de cambios de insumos

### 8. Relación con la JEP

La gestión de las comunicaciones internas define las diferentes relaciones con la JEP (Directa o indirecta); por lo tanto, se debe asegurar que toda información relevante de la operación BPO se defina: donde se documente, archive y se ponga a disposición de las personas que lo necesiten, y en el momento que lo requieran para tomar las decisiones con el mayor conocimiento posible. Siguiendo los acuerdos de nivel de servicio se anexa al documento la matriz de comunicaciones donde se describe todos los reportes e informes que la operación y los ANS requieren.

Ver anexo 2: Matriz de comunicaciones

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

## **9. Seguimiento, medición, análisis y mejora**

### **9.1. Satisfacción del Cliente**

Servisoft S.A. realiza un trabajo en equipo con la supervisión de la JEP con una comunicación directa en mesas de trabajo donde se dan a conocer las inconformidades, opiniones, dudas, sugerencias y demás aportes con respecto al proyecto y a la calidad del servicio en la operación, todo esto, en pro de un mejoramiento continuo generando las acciones pertinente para ello.

### **9.2. Seguimiento y medición de los procesos**

Servisoft S.A. realiza seguimiento y medición de los procesos de gestión documental descritos el modelo de este documento por medio de los informes entregables, las acciones correctivas, preventivas o de mejora derivadas de los productos y servicios no conformes, los ANS respectivos dispuestos en el Pliego de Condiciones Definitivos, inspecciones, auditorias, y a través del equipo de gestión correspondiente y definido en la estructura organizacional de la operación.

### **9.3. Producto o servicio no conforme**

Para la gestión del producto o servicio no conforme primero se debe identificar esos servicios mediante informes de usuarios o supervisión del la JEP, frente a estos se presentan las acciones preventivas y correctivas. El plazo de cumplimiento de las acciones propuestas nunca podrá ser mayor a un mes.

En la lustración se muestra el proceso general a seguir una vez identificados servicios o productos no conformes:

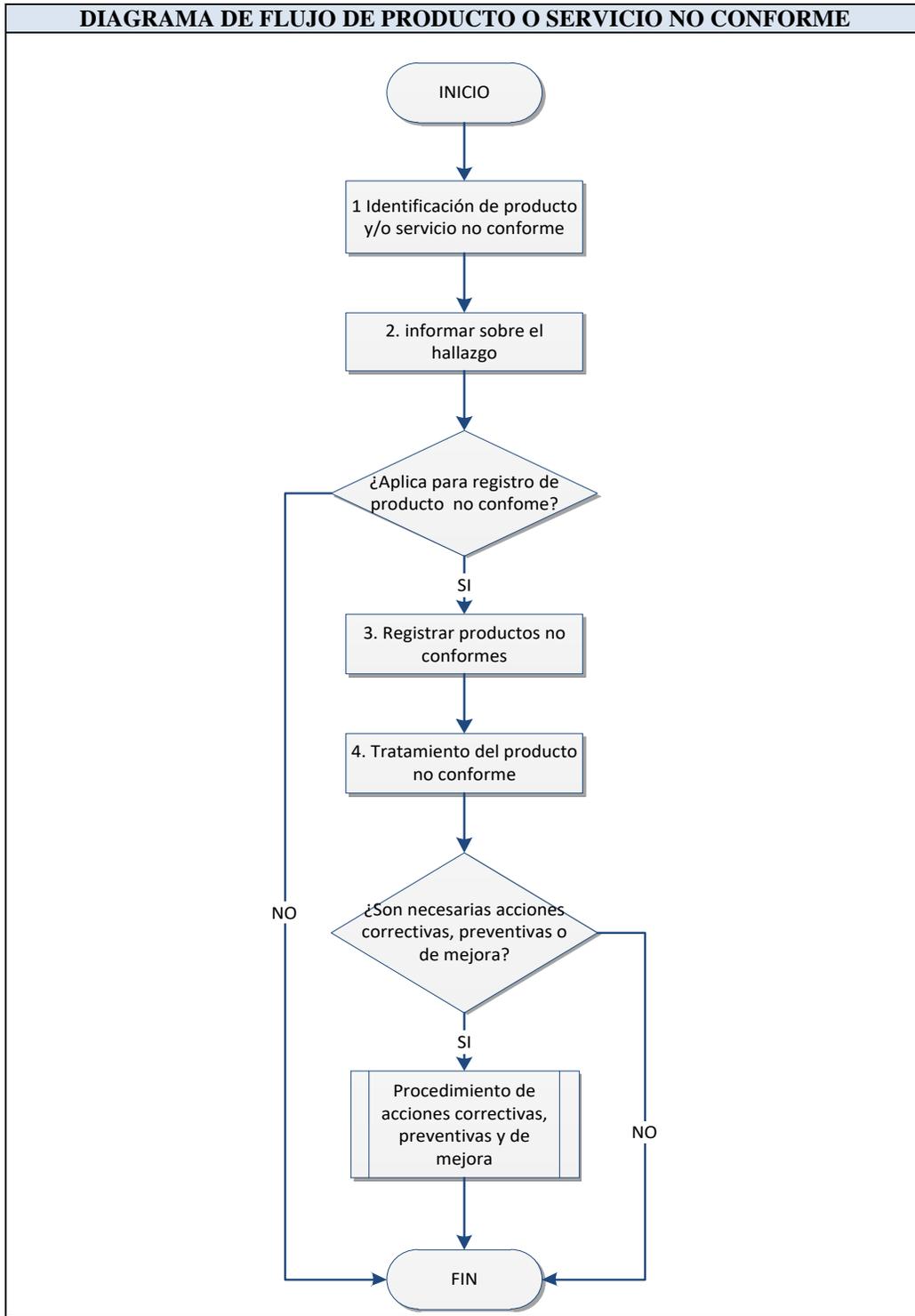


Ilustración 9: Diagrama de flujo producto o servicio no conforme

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

#### 9.4. Mejora

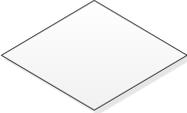
ServiSoft S.A. mejora continuamente sus procesos, para poder garantizar la retroalimentación de los diversos problemas con los actores implicados en los mismos, de esta manera Servisoft S.A sigue la metodología de mejoramiento continuo planteada por Edwards Dening (Ciclo PHVA), la cual se constituye en una herramienta fundamental para identificar fallas en la gestión de procesos; de esta forma, optimizar integralmente la competitividad del personal y su productividad, con altos estándares de calidad en los servicios prestados.

#### 10. Responsabilidades de la JEP

- El Comité de Gestión para la Administración de Justicia de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP establecerá las directrices de Gestión Documental, relacionadas con correspondencia y archivo.
- El departamento de gestión documental de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP es responsable por la ejecución de las políticas y planes de Gestión Documental y por el funcionamiento de la Unidad de Correspondencia.
- La unidad de correspondencia de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.
- Indicar y aplicar el protocolo de seguridad para la recepción de la paquetería y/o documentos de mensajería.

**11. Convenciones en los diagramas ANSI**

En la tabla que se relaciona a continuación, es posible evidenciar el resumen con los principales símbolos de la norma ANSI utilizado para desarrollar el diseño de los diagramas de flujo (WIM SERVICE Welding - Inspection - Machine Shop, 2017):

<b>Símbolos de la norma ANSI para el diseño de diagramas de flujo</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Símbolo</b>	<b>Descripción</b>
Inicio / Fin		Indica el inicio o la terminación de un proceso, subproceso o flujo, delimita el diagrama y define su alcance.
Actividad		Describe la actividad o paso del flujo o proceso. El conjunto de actividades relacionadas en orden lógico constituyen el proceso o flujo
Proceso Predefinido		Se utiliza para simbolizar ,cuando en un proceso principal interactúa con otro sin necesidad de incluir el diseño completo del proceso secundario
Decisión		Representa las reglas de negocio, decisiones que toma el usuario dentro del flujo de trabajo y de la cual depende la continuidad en la gestión de los documentos.

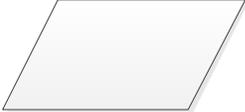
Símbolos de la norma ANSI para el diseño de diagramas de flujo		
Nombre	Símbolo	Descripción
Documento		Representa la situación cuando un documento es prerequisite para el inicio de un proceso o flujo
Datos		Explica
Conector dentro de página		El símbolo, se utiliza para conectar dos o más actividades que se encuentran separadas físicamente pero que a su vez se encuentran en la misma página del diagrama de flujo
Conector extra página		El símbolo, se utiliza para conectar dos o más actividades que se encuentran separadas físicamente, teniendo en cuenta que se encuentran en páginas diferentes del diagrama de flujo

Tabla 35: Símbolos de la norma ANSI para el diseño de diagramas de flujo

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

## 12. Glosario

### 12.1. Glosario archivístico

- **Disponibilidad:** característica de seguridad de la información, que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la misma y a los recursos relacionados, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley. (AGN, 2019)
- **Documento electrónico:** es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. (AGN, 2019)
- **ECM:** Enterprise Content Management (ECM) son las estrategias, métodos y herramientas utilizadas para capturar, gestionar, almacenar, preservar y entregar contenido y documentos relacionados con los procesos propios de una organización o empresa. ECM cubre la gestión de la información en todo el ámbito de la empresa, si la información se presenta en forma de un documento en papel, un archivo electrónico, un flujo de impresión de base de datos o incluso un correo electrónico. (AGN, 2019)
- **Entidad:** representa un objeto o persona que es controlado y gestionado mediante las funcionalidades del Sistema. Cada entidad está conformada por tres componentes: Metadatos, Historial de eventos y Lista de control de acceso. Las entidades mínimas requeridas en el presente modelo son: Formatos y Formularios, Flujos de trabajo, Documento, Clase (Fondo, Subfondo, sección, subsección, serie, subserie), Componente, Expediente, Metadatos, Reglas de retención y disposición, Grupos, Rol, Servicio y Usuario. (AGN, 2019)

- **Expediente:** unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto. (AGN, 2019)
- **Expediente electrónico:** conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo cualquiera que sea el tipo de información que contengan. (AGN, 2019)
- **Gestión documental:** es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su organización y conservación. Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización. (AGN, 2019)
- **Interoperabilidad:** la capacidad que tienen programas y/o sistemas para comunicarse y trabajar conjuntamente con otros sin ajustes o cambios especiales. Los sistemas de gestión documental deben permitir la interoperabilidad con los otros sistemas de información, a lo largo del tiempo, basado en el principio de neutralidad tecnológica, el uso de formatos abiertos y estándares nacionales o internacionales adoptados por las autoridades o instancias competentes. / Las entidades públicas deben garantizar la habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información, así como la habilidad de los sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la

información) de interactuar e intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (AGN, 2019)

- **Servicio:** corresponde a un subconjunto de funcionalidades orientadas a gestionar las entidades del sistema con respecto a los requisitos funcionales establecidos. (AGN, 2019)

## 12.2. Glosario técnico

- **BPO:** Acrónimo de Business Process Outsourcing. Es la subcontratación a empresas externas de parte de las funciones del Proceso de Negocio, un ejemplo es la externalización de servicios.
- **CPU:** La Unidad de Procesamiento Central o simplemente microprocesador es el “cerebro” de la PC. Se encarga de interpretar y ejecutar las funciones indicadas por los programas. Mientras más núcleos (o cores) y velocidad posean, más rápido ejecutarán las funciones.
- **Diagrama del Proceso:** es un tipo de diagrama que representa en formato visual una secuencia de eventos, pasos de procesamiento y / o decisiones. Originalmente aprobado como un estándar ANSI, diagrama de flujo incluye un conjunto de símbolos muy simple y pequeño, que no están estandarizados; facilita la “captura rápida” del flujo del proceso.
- **Monitorización de Procesos:** Observación, control y análisis de los resultados de la ejecución habitual de los procesos.
- **Objetos de los Procesos:** Cada uno de los elementos del diagrama de un proceso: tareas, subprocesos, compuertas, eventos, etc.

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

- **Usuario final:** En informática, el término usuario final designa a la persona o personas que van a manipular de manera directa un producto de software. Usuario final no es necesariamente sinónimo de cliente o comprador.
- **Indexar:** Asociar la imagen del documento o archivo, al registro de radicación en el Sistema de Gestión Documental Mercurio.
- **Radicar:** Ingresar al aplicativo el documento y los datos que pertenecen a este y generar un número consecutivo de radicado único.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.
- **Plan de contingencia:** Programa de tipo predictivo, preventivo y reactivo con una estructura estratégica, operativa e informática desarrollado por la empresa para el control de una emergencia que se produzca durante el manejo del Sistema de Gestión Documental Mercurio, con el propósito de mitigar las consecuencias y reducir los riesgos de empeoramiento de las situación y acciones inapropiadas, así como para regresar a la normalidad con el mínimo de consecuencias negativas para los clientes internos y externos.

### 12.3. Glosario definiciones de negocio.

- **Ciclo PHVA:**

**Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y recursos necesarios para generar y proporcionar resultados e acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de organización e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	Contrato
		No. 056 de 2019

**Hacer:** implementar lo planificado.

**Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (Icontec, 2015)

- **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (ICONTEC, 2020)
- **Normatividad:** “Reglas o preceptos de carácter obligatorio, emanados de una autoridad normativa, la cual tiene su fundamento de validez en una norma jurídica que autoriza la producción normativa, que tienen por objeto regular las relaciones sociales y cuyo cumplimiento está garantizado por el Estado” (Ministerio de Economía y Finanzas de Perú, 2020).
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. (ICONTEC, 2020)
- **Tiempos de gestión:** Tiempo transcurrido desde que se inicia la gestión del documento en el WorkFlow actual. (SERVISOFTE S.A., 2020)

	<b>PLAN DE DESARROLLO DE LA OPERACIÓN</b>	<b>Contrato</b>
		No. 056 de 2019

### 13. Bibliografía

ABPMP (Association of Business Process Management Professionals International). (2009). *Guide to the Business Process Management Body fo Knowledge (BPM CBOK) versión 4.0* (4 ed.). ABPMP.

AGN. (2019). *Portal Archivo General de la Nación Colombia*. Recuperado el 04 de 02 de 2020, de <https://www.archivogeneral.gov.co/Transparencia/informacion-interes/Glosario>

ICONTEC. (2020). *Icontec.org*. Recuperado el 21 de 02 de 2020, de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

Icontec. (2015). NTC-ISO 9001:2015. Bogotá.

*Ingeniería del Software*. (04 de 06 de 2015). Recuperado el 04 de 02 de 2020, de <https://ingsoftwarekarlacevallos.wordpress.com/2015/06/04/uml-casos-de-uso/>

Ministerio de Economía y Finanzas de Perú. (2020). Recuperado el 28 de Febrero de 2020, de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-1449>

Real Academia Española. (2020). *Diccionario de español jurídico* . Recuperado el 28 de Febrero de 2020, de <https://dej.rae.es/lema/doctrina-legal>

SERVISOFT S.A. (2020). *Manual del usuario Mercurio*. Medellín.

WIM SERVICE *Welding - Inspection - Machine Shop*. (23 de 03 de 2017). Recuperado el 04 de 02 de 2020, de <https://wimservices.wixsite.com/servicios/single-post/S%C3%84DMBOLOS-DE-LA-NORMA-ANSI-PARA-ELABORAR-DIAGRAMAS-DE-FLUJO>