



POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS

MODELO DE REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Aprobó: Sol Yadira Rojas Rivera Gerente de Logística	Revisó: Gloria Basto Líder SIG	Elaboró: Marly Guarín Profesional Especializado Gerencia de Logística	Código: APO_13_2_OD06
			Versión: 01
			Clasificación: Pública
			Fecha: 2022-11-09

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO SGDEA	4
5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGDEA.....	5
6. SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO.....	5
6.1 REQUISITOS DE CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.....	5
6.2 REQUISITOS DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN.....	6
6.3 REQUISITOS DE CAPTURA E INGRESO DE DOCUMENTOS AL SGDEA.....	7
6.4 REQUISITOS DE BÚSQUEDA Y REPRESENTACIÓN.....	8
6.5 REQUISITOS DE METADATOS.....	8
6.6 REQUISITOS DE CONTROL Y SEGURIDAD.....	9
6.7 REQUISITOS DE FLUJOS DE TRABAJO ELECTRÓNICOS	10
6.8 REQUISITOS NO FUNCIONALES.....	11
7. BIBLIOGRAFÍA	11
8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.....	12

1. INTRODUCCIÓN

El gobierno nacional ha implementado una serie de políticas y normas encaminadas a la eficiencia administrativa de las entidades y a la simplificación de los trámites, por lo cual Positiva Compañía de Seguros en su Plan Institucional de Archivo (PINAR), tiene como unos de sus principales objetivos, incorporar estrategias de transformación digital que permitan suplir las necesidades de los procesos de la Compañía, en temas relacionados con la gestión y almacenamiento de los documentos digitales y electrónicos, mediante el uso de sistemas de información.

Actualmente, Positiva maneja un archivo mixto (soportes físicos y electrónicos) y se está adelantando la desmaterialización de archivos, a través de mecanismos para transformar la documentación física a digital, permitiendo el acceso a la información de manera oportuna, disminuyendo de esta manera la producción de documentos físicos, agilizando la búsqueda y recuperación de la información y cumpliendo con lo normado por el Archivo General de la Nación - AGN, en cuanto a los requerimientos establecidos para un adecuado manejo de la información digital y electrónica.

El Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos, contiene lineamientos para el manejo y administración de los documentos electrónicos de archivo, con el cual se pretende garantizar la normalización, trazabilidad, protección, conservación, preservación, almacenamiento y seguridad de la información de la Compañía.

En el presente documento se establecen directrices a través de las cuales se definen las características del sistema, requerimientos funcionales y no funcionales, lineamientos, principios, políticas y normativa, que garantizan una buena gestión y preservación de los documentos electrónicos de archivo durante los plazos establecidos en las Tablas de Retención Documental.

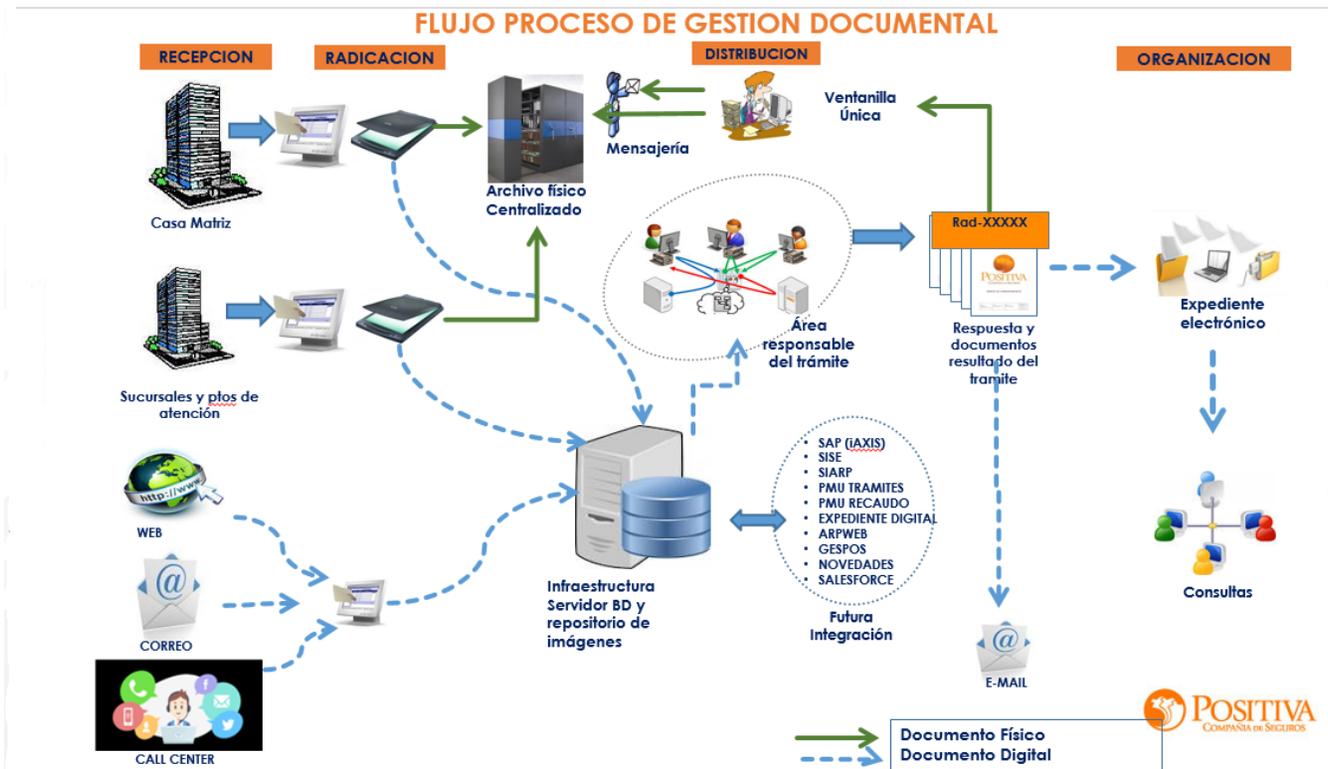
2. OBJETIVOS

Identificar las características del sistema de gestión de documentos electrónicos SGDEA, requerimientos funcionales y no funcionales, con el propósito de contar con un Gestor que apoye el Sistema de Gestión Documental de la Compañía, cumpliendo los requisitos normativos.

3. ALCANCE

Inicia con los requerimientos funcionales y no funcionales del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de la Compañía, finaliza con la estructuración de requisitos técnicos y legales para el desarrollo del Gestor Documental.

4. DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO SGDEA



El sistema nace con la necesidad de centralizar los procedimientos de recepción y administración de documentos en el ámbito electrónico y simplificar los procesos de la Compañía.

Durante la pandemia, el sistema se potenció facilitando la administración de los procesos de negocio de la Compañía, a través de la automatización, normalización de formularios y flujos de trabajo, reducción de tiempo en consultas y acceso a la información, aumentando la productividad y disminuyendo costos asociados a la administración del papel.

5. FASES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGDEA



6. SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO

Basados en el Modelo de Requisitos para la Implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo MOREQ, publicado por el Archivo General de la Nación AGN, Positiva Compañía de Seguros, ha implementado el Gestor Documental enfocada al cumplimiento de los siguientes requerimientos:

6.1 REQUISITOS DE CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

- El sistema debe permitir la creación, importación y parametrización de las TRD, los documentos se deben archivar en expedientes donde se diligencien metadatos específicos, según el trámite.
- El SGDEA debe permitir el cierre de los expedientes de manera automática y/o manual, una vez finalizado el trámite administrativo o misional, teniendo en cuenta un documento específico para dicho cierre.
- El sistema no debe permitir que, una vez se cierre el expediente se pueda añadir o extraer información, salvo excepciones legales o administrativas.
- El contenido de los expedientes se debe visualizar de acuerdo con los roles definidos para el manejo y control de información recibida y enviada.
- Debe estar alineado con la tabla de control de acceso, para proporcionar información concerniente a cada rol dentro de la organización.
- Las acciones realizadas al documento, deben quedar registradas en el sistema, con el propósito llevar control de este y obtener metadatos que coadyuven en la búsqueda y recuperación de la información.
- El sistema debe registrar como metadatos principales la fecha y hora de la radicación del documento, nombre del remitente, destinatario, asunto, entre otros, además permitir la adición o eliminación de algunos campos para la indexación del documento.

-
- La herramienta debe posibilitar la radicación masiva de comunicaciones oficiales, otorgándoles un único número de radicado a cada una, con el fin de realizar seguimiento y tener trazabilidad de la información.
 - Debe asignar a cada documento un identificador único (Radicado) que evite la duplicidad de este y sirva para reconocerlo en el repositorio central, digital y físico.
 - Una vez finalizado el trámite, el sistema debe permitir archivar el documento, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental (TRD) de cada unidad administrativa.
 - Debe permitir la firma mecánica en las comunicaciones.
 - La herramienta debe facilitar la eliminación o modificación de los registros, salvo los casos donde sean declarados como no modificables.
 - Debe reasignar documentos devueltos a otro proceso o funcionario.
 - El SGDEA debe permitir que los documentos creados y/o actualizados pasen por uno o varios flujos de aprobación y verificación, con su respectivo versionamiento.
 - El SGDEA debe generar automáticamente un histórico de los cambios de la TRD, almacenando fecha y hora del cambio, usuario, serie, subserie afectada y observaciones de la operación.
 - El SGDEA debe permitir varios niveles de jerarquías para crear las TRD.
 - Debe visualizar el expediente electrónico dentro del repositorio como una unidad documental, estructurada por tipologías documentales en orden cronológico, que al abrirse, desglose todo el contenido almacenado dentro del mismo.
 - El SGDEA debe permitir la generación del índice electrónico del expediente y que éste pueda ser exportado en formato XML.
 - Debe contar con un módulo para el cargue masivo de la creación y modificación de Tablas de Retención Documental, dejando la trazabilidad y el cambio de versionamiento.
 - Debe permitir la generación del foliado e índice electrónico del expediente.

6.2 REQUISITOS DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN

- El sistema debe facilitar la adición y eliminación de documentos.
- Debe permitir generar la trazabilidad de los documentos.
- Debe crear las relaciones para configurar la TRD a nivel de sección, subsección, serie, subserie, tipos documentales y asignar tiempos de retención.
- Debe crear los expedientes electrónicos vinculando la TRD de la dependencia que lo va a gestionar y la TRD debe establecer la disposición final del expediente.
- El sistema no debe limitar los tiempos de retención establecidos en la TRD.
- El sistema debe activar automáticamente una alerta al rol administrador, cuando el período de retención aplicable esté a punto de cumplirse.
- El sistema debe garantizar que cualquier cambio a un tiempo de retención y disposición se aplique inmediatamente a todas las series y/o subserie a las que se asigna.
- Durante un proceso de migración entre diferentes sistemas o plataformas tecnológicas debe garantizar:
 - Exportar o transferir los documentos correspondientes con las reglas de retención y disposición y sus respectivos controles de acceso (seguridad para consulta) para que puedan seguir aplicándose en el sistema de destino.
 - Generar uno o más informes o reportes que muestren las reglas que se aplicarán a cada conjunto de documentos con sus características.
- Debe permitir sólo al rol administrador crear y/o gestionar tiempos de retención y disposición.
- Debe asegurar la valoración y disposición final de los documentos acorde con lo establecido en las tablas de retención documental.

6.3 REQUISITOS DE CAPTURA E INGRESO DE DOCUMENTOS AL SGDEA

- El sistema debe definir y parametrizar formatos de captura, de acuerdo con las necesidades de la Compañía de manera amigable y eficiente.
- Debe gestionar contenidos electrónicos de texto e imágenes.
- Debe facilitar la visualización de documentos sin necesidad de comprimirlos y ser visualizados en un mismo trámite.
- No debe tener límite de almacenamiento para los documentos electrónicos.
- El sistema no debe permitir el ingreso y/o generación de información en formatos diferentes a los previamente establecidos (PDF, JPG, PNG).
- Al ingresar un registro, deben existir campos obligatorios para diligenciar, de lo contrario el sistema no debe permitir el avance de la creación o ingreso del documento al sistema.
- Debe contar con plantillas preestablecidas para la creación de documentos 100% electrónicos, los cuales se puedan editar y ajustar de acuerdo con las necesidades de cada usuario o dependencia.
- Debe añadir firma digital a las comunicaciones.
- Para las comunicaciones de salida, debe integrar un control sobre la forma de envío (mensajería, correo, correo electrónico certificado, personal) hasta su entrega final, mostrar la correspondiente trazabilidad y en el caso de documentos físicos enviar una notificación al usuario sobre el motivo de devolución de la información en caso de que exista.
- El sistema debe cumplir con la digitalización a escala de grises o monocromática, en diferentes resoluciones y tamaños de papel.
- Debe permitir la digitalización con fines probatorios y de conservación.
- La información debe ser digitalizada en formato PDF/A.
- El sistema debe garantizar múltiples canales de radicación (correo electrónico).
- Debe facilitar la radicación masiva para diversos tipos de comunicación definidos por la Compañía a partir de plantillas y archivo plano con los registros del envío.
- El SGDEA debe permitir que las plantillas de los formatos de comunicaciones y documentos a radicar sean parametrizados, generando un sticker con el rótulo del radicado bajo los campos predefinidos.
- El sistema debe contemplar la radicación en diferentes medios de recepción, email, ventanilla, teléfono, call center, de forma estructurada validando los siguientes parámetros:
 - Recepción y carga de imágenes.
 - Asignación de radicado digital.
 - Validación legibilidad de las Imágenes.
 - Completitud de metadatos mínimos requeridos de los documentos electrónicos.
 - Generación de reporte de fallas en procedimientos de recepción.
 - Asignación de prioridad al documento.
 - Notificación de devolución de documentos.
 - Generación de registros de trazabilidad.
 - Integración de mensajería electrónica a través de buzones de correo corporativos.
 - Inclusión de un módulo de alertas y notificaciones al usuario, generando radicado de manera automática.
- Debe facilitar el envío de correos electrónicos desde la herramienta, generando el correspondiente radicado.
- El sistema debe permitir la gestión sobre el documento: creación, asignación, modificación, elaboración, aprobación, reasignación, firma, respuesta y archivo.

-
- Debe disponer de una funcionalidad que permita la conversión de documentos en diferentes formatos a PDF/A.
 - Debe facilitar el envío de respuesta con copia a un número indeterminado de destinatarios (copias internas o externas)
 - El sistema debe permitir la combinación de correspondencia a través de la plantilla creada con la identificación de los campos que serán objeto de la combinación y ésta se deberá ajustar a la necesidad del gestor.
 - Debe garantizar la asociación de respuestas a comunicaciones recibidas.
 - Debe incluir eventos y validaciones para el cierre de PQRD y Tutelas, registrando la trazabilidad y asociando la respuesta aprobada y radicada.
 - Debe validar que solo se puedan crear expedientes para la oficina productora a la cual pertenece el usuario.

6.4 REQUISITOS DE BÚSQUEDA Y REPRESENTACIÓN

- El sistema debe permitir al usuario buscar y recuperar información de acuerdo con campos indexados o establecidos y la estructura definida de los metadatos, de manera amigable y eficaz.
- Debe listar los resultados de los documentos relacionados y su respectivo contenido, además de las series y/o subseries a las cuales pertenece la información.
- Debe incluir un módulo para la generación de reportes de los trámites de la Compañía (entrada, salida e internos) según los roles y permisos definidos en la parametrización del sistema.
- El módulo de reportes debe incluir la funcionalidad para generación de gráficos.
- El sistema debe organizar los resultados de una búsqueda de manera ascendente o descendente.
- La información se debe visualizar sin necesidad de realizar la descarga de la misma.
- Debe facilitar la conformación de una base de datos consolidada y centralizada que permita ubicar información exacta, completa y actual para el diligenciamiento de los formularios creados.
- El SGDEA debe permitir que los documentos físicos y electrónicos que formen parte de un expediente mixto, utilicen el mismo título y código de referencia numérica, dejando el registro como expediente mixto o híbrido.
- Debe facilitar un módulo funcional que permita estructurar las consultas, teniendo en cuenta diferentes campos de indexación y/o de captura.

6.5 REQUISITOS DE METADATOS

- La herramienta debe incorporar diferentes esquemas de metadatos.
- El sistema debe permitir la adición o eliminación de metadatos de acuerdo con las necesidades de cada dependencia de la organización y estos se deben ver reflejados en los nuevos expedientes que tengan vinculado el tipo documental.
- Debe facilitar un módulo de registro y radicación de correspondencia entrante y saliente con información básica del remitente y destinatario, a fin de garantizar la consulta y distribución de documentos internos y externos.
- El SGDEA no debe imponer limitación sobre el número de elementos de metadatos permitidos a nivel de expediente y tipo documental.
- En el momento de la parametrización, El SGDEA debe permitir que se asocien los metadatos existentes, determinando de esta manera cuáles serán utilizados por cada tipo documental de manera opcional y cuáles serán obligatorios.

-
- Debe listar el estado de aprobación de un documento dentro de las propiedades y la información de dicho documento.
 - El SGDEA debe permitir crear tipos documentales, donde se puedan vincular metadatos creados, tomándolos de una matriz de metadatos ordenados por categorías.
 - Debe permitir que el historial de eventos del expediente pueda ser exportado en un archivo PDF.
 - Debe generar un histórico del expediente con todos los eventos que han sido efectuados desde su creación, con el registro de fechas, horas, permisos asignados, usuarios que intervienen y movimientos del expediente.
 - El SGDEA debe permitir la asignación de palabras claves a las series, subseries, expedientes y documentos, manejando tesauros o términos controlados.

6.6 REQUISITOS DE CONTROL Y SEGURIDAD

- El SGDEA debe facilitar la creación y administración de usuarios y roles sin límite de grupo y según las necesidades del proceso.
- Debe realizar de manera automática la asignación o eliminación de roles en un periodo definido.
- La herramienta debe incluir un mecanismo de autenticación, el cual bloquee al usuario una vez se complete el número de intentos fallidos para iniciar sesión.
- Debe poseer un procedimiento de recuperación de credenciales de acceso, con el que se garantice la política de ingreso seguro.
- Debe ofrecer una configuración sobre los tiempos de inactividad y bloqueo.
- Para el uso de contraseñas, debe controlar su vencimiento además de la longitud mínima y máxima de estas, definiendo parámetros válidos en el sistema para su asignación, mediante la combinación de signos, caracteres alfabéticos, numéricos y especiales.
- Debe controlar las cuentas de diferentes usuarios de acuerdo con estados como: activo, inactivo y bloqueado.
- Debe proporcionar información de las acciones realizadas por cada usuario al documento en el sistema.
- Debe facilitar la generación de copias de seguridad de la información.
- El sistema debe posibilitar la clasificación de la información (Clasificada, reservada, confidencial) y la realización de copias de seguridad en caso de presentar eventuales fallas.
- Una vez cerrado el expediente se deberá restringir la adición o supresión de carpetas o documentos.
- Debe permitir parametrizar a usuarios para bloquear y desbloquear expedientes.
- El SGDEA debe permitir establecer niveles de seguridad a los expedientes y tipos documentales: abierto o confidencial.
- El sistema debe enviar notificación a los usuarios que se le asignan o cancelan permisos sobre el expediente.
- El SGDEA debe permitir el control de log off automático por inactividad.
- Debe facilitar que los usuarios internos y externos que no ingresen durante dos meses al aplicativo sean inactivados automáticamente.
- Debe controlar que los usuarios solo tengan acceso al aplicativo con una sola sesión abierta y no permitir ingresar desde equipos diferentes.

6.7 REQUISITOS DE FLUJOS DE TRABAJO ELECTRÓNICOS

- El sistema debe permitir la creación, administración y ejecución de flujos de trabajo de acuerdo con las tareas de cada proceso o procedimiento, teniendo en cuenta los tiempos de ejecución y respuesta, facilitando la simulación de cada actividad.
- La herramienta debe facilitar la visualización en tiempo real de actividades pendientes por realizar.
- Debe permitir priorizar actividades y evidenciar el estado de ellas.
- El sistema debe facilitar asignación simple y múltiple de un documento a varios usuarios con diferentes roles en la Compañía.
- Debe dejar trazabilidad de los eventos realizados por cada persona.
- Debe generar un acuse de recibido de la información con fechas de apertura.
- Cada flujo de trabajo debe ser identificado de manera única en el sistema
- Debe estar basado en plantillas para su funcionamiento.
- Debe poseer un tiempo límite para la realización de ciertas actividades como el vencimiento de radicados y mostrar su cumplimiento en tiempo real, a través de notificaciones y alertas generadas a los usuarios que intervengan en cada trámite.
- Debe garantizar la trazabilidad en los tiempos y movimientos del documento físico o electrónico, de igual forma que en la asociación de respuestas a comunicaciones recibidas.
- Debe contemplar sistemas de alerta, notificaciones y escalamientos en cuanto a la entrega, recepción y lectura de la información.
- Debe contar con un módulo de creación de plantillas, formatos y formularios electrónicos, para la generación de documentos que componen el expediente (comunicaciones de salida, internas, circulares, resoluciones, entre otros).
- El SGDEA debe permitir que los documentos sean reasignables en cualquier momento de la ejecución de un flujo, sin que esto afecte el comportamiento original del mismo.
- Debe permitir anexar información adicional durante la ejecución de un flujo.
- Debe facilitar la definición de tiempos para la ejecución del flujo completo o de algunos de sus pasos.
- Debe asociar tiempos máximos de respuesta a tipos documentales, para notificar vencimientos de términos.
- El SGDEA debe contemplar un módulo para la administración de las PQRD y Tutelas.
- No se podrá asignar un trámite de PQRD si tiene 3 días de asignado, el mismo funcionario será quien gestione el caso con el apoyo de la dependencia correspondiente.
- Debe permitir asignar PQRD a varios usuarios, de tal forma que cada usuario aporte los documentos y comentarios necesarios para emitir una sola respuesta, dejando la trazabilidad en cada caso.
- El sistema debe notificar al responsable de la consolidación, que tiene un trámite para gestionar.
- Una vez aprobado el documento en el sistema, no se permitirá la edición del mismo.
- Los envíos a través de correo electrónico y correo electrónico certificado se despacharán al correo indicado por el gestor en el formulario.
- El sistema debe tener la opción de aprobar y firmar de forma masiva documentos enviados para aprobación.
- Debe permitir parametrizar las opciones de envío implementadas en la Compañía.

6.8 REQUISITOS NO FUNCIONALES

- El tiempo de inactividad del sistema no debe superar las 40 horas al año.
- El sistema debe estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana.
- El sistema debe ser 100% web y su administración y parametrización debe realizarse desde el navegador. Se deben proveer interfaces de escritorio opcionales.
- La herramienta debe realizar búsquedas simples y complejas en un tiempo máximo de 2 segundos.
- El sistema debe poseer un diseño “Responsive” a fin de garantizar la adecuada visualización en múltiples computadores personales, dispositivos, tabletas y teléfonos inteligentes.
- Debe incluir instructivos y un módulo de ayuda en línea con el objetivo de facilitar su manejo.
- El diseño debe garantizar la adecuada visualización de las imágenes y textos en diversos dispositivos, además de permitir modificar el tamaño de las ventanas (maximizar, minimizar y cerrar) al gusto del usuario.
- Debe ser escalable y no permitir ninguna característica que impida su uso en organización de pequeño o gran tamaño, permitiendo aumentar la capacidad del sistema para ofrecer más servicios a un mayor número de usuarios sin degradar la calidad del servicio.

7. BIBLIOGRAFÍA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Glosario, (Colombia).
<http://glosario.archivogeneral.gov.co/vocab/>

DECRETO 1080 DE 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1080-de-2015/>

GUÍA N. 05 DE 2012. Ministerio de Tecnologías de la Información. Digitalización Certificada de Documentos. Cero papeles en la administración pública. Colombia. (En línea). (Consultado: 15/08/2022). <https://www.adapting.com/wpcontent/uploads/2016/12/guia-5-digitalizacin-de-documentos.pdf>

LEY 594 DE 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. El Congreso de Colombia. (2000).
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/ley-594-14-julio-2000.pdf>

MINISTERIO DE CULTURA. Guía de Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA. (2017).

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recursos/Publicaciones/ImplementacionSGDEA.pdf

MOREQ: Modelo para la gestión de requisitos de documentos electrónicos de archivo.
https://www.archivogeneral.gov.co/caja_de_herramientas/docs/11.%20instrumentos/MODELO%20DE%20REQUISITOS%20PARA%20UN%20SGDEA.pdf

8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio (Cargo)	Versión Anterior
1	Se crea el documento.	2022-11-09	Gerente de logística	N/A