

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.01 Gestión Documental y Archivo SPR 13.01.05 Soporte al Módulo de Gestión Documental</p>	<p>PDC - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48608 Fecha: 20/12/23</p>
--	---	---

SOPORTE DE GESTIÓN DOCUMENTAL

1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para brindar soporte digital a la Gestión Documental de la Institución.

2. ALCANCE

Comprende la gestión de roles, permisos y accesos a usuarios y grupos del Módulo de Gestión Documental (OpenText) de funcionarios de las Unidades Administrativas, a partir del Nivel Jerárquico “F”, para gestionar Memorándums, Internos, Resoluciones, Notas de Presidencia, Convenios, Circulares, entre otros, así como la orientación a los mismos en la revisión, verificación y aprobación de documentos durante el ciclo de vida documental y la elaboración de informes y ajustes de incidencias en relación al mismo.

3. CONCEPTOS

3.1. Unidad Administrativa Productora: Es la Unidad (Gerencia, Dirección, División, Departamento, Oficina, Sección) donde pertenece el usuario que ingresa el documento al Módulo de Gestión Documental (OpenText).

3.2. Unidad Administrativa Receptora: Corresponde a la Unidad Administrativa destino del documento a remitir, bien sea una Dirección, Gerencia, División, Departamento, Oficina o Sección.

3.3. Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Institución, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

3.4. Firma: Es la prueba de la manifestación de la voluntad que permite imputar la autoría e identificar al firmante de un documento.

3.5. Firma Digital: Es una firma electrónica certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada con una técnica segura (criptografía asimétrica) que permite vincular e identificar fehacientemente al firmante del documento electrónico garantizando la autenticación, integridad y no repudio del documento firmado, es decir, es un conjunto de datos asociados a un mensaje que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje.

3.6. Módulo de Gestión Documental (OpenText): Es una plataforma de trabajo para la gestión documental.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.01 Gestión Documental y Archivo SPR 13.01.05 Soporte al Módulo de Gestión Documental</p>	<p>PDC - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48608 Fecha: 20/12/23</p>
--	---	---

- 3.7. Metadatos:** Son los datos que describen el contenido y características de un documento, algunos pueden estar en él y otros son capturados de manera separada.
- 3.8. Soporte Digital:** Es el servicio que el Departamento de Despacho de Secretaría, a través de la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5), ofrece para responder las dudas de los funcionarios, en carácter de usuarios, sobre el Módulo de Gestión Documental (OpenText), de manera a solucionar inconvenientes y aprovechar al máximo todos sus recursos, en coordinación con las Unidades Administrativas dependientes de la División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTE/TI).
- 3.9. Roles:** Es una colección de permisos definida para todo el Módulo de Gestión Documental que se puede asignar a usuarios específicos en contextos específicos. La combinación de roles y contexto definen la habilidad de un usuario específico para hacer algo.
- 3.10. Usuario:** Es lo que habilita e identifica a un funcionario a ingresar en el Módulo de Gestión Documental, a fin de consultar o modificar datos e informaciones en la Base de Datos del referido sistema. Cada usuario tiene asociado un perfil.
- 3.11. Perfil de usuario:** Es una colección de configuraciones e informaciones asociadas con un determinado usuario.

4. CONDICIONES

- 4.1.** El soporte digital en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) estará supeditada a la disponibilidad de recursos informáticos (software y hardware) y recursos humanos debidamente capacitados en la utilización del mismo.
- 4.2.** La Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E”, deberá solicitar la asignación de roles y grupos para sus funcionarios, en carácter de usuarios del Módulo de Gestión Documental (OpenText), a efectos de registrar los documentos, así como visualizar, modificar o eliminar sus contenidos.
- 4.3.** Para la asignación de un usuario a un grupo determinado será necesario recibir el pedido a través del correo electrónico corporativo de la Jefatura de la Unidad Administrativa a ser agregado.
- 4.4.** Los tipos de perfiles son: el de Jefatura, Delegado y Consulta. Las solicitudes de Perfil o Rol que tendrá cada usuario, deberá ser solicitado por la Jefatura de cada Unidad Administrativa. El perfil de Delegado corresponderá el usuario que tiene los mismos permisos que el de la Jefatura, al ingresar con el mismo podrá procesar un documento de la Unidad con su firma electrónica correspondiente. El perfil de Consulta corresponderá al usuario que sólo podrá procesar documentos que se le asignan a su usuario.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.01 Gestión Documental y Archivo SPR 13.01.05 Soporte al Módulo de Gestión Documental</p>	<p>PDC - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48608 Fecha: 20/12/23</p>
--	---	---

4.5. Los usuarios del Módulo de Gestión Documental (OpenText), debidamente habilitados, podrán iniciar los flujos correspondientes a la gestión de los principales documentos. Así mismo, las Unidades Administrativas responsables de la preparación, verificación o revisión y aprobación, tendrán tareas asignadas en los flujos de acuerdo a su rol dentro de la Institución.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. El Módulo de Gestión Documental (OpenText) proporcionará un repositorio para almacenar y organizar los documentos digitales o electrónicos, a fin de mejorar la productividad de los mismos. Dicho sistema contendrá flujos de trabajos integrados como herramienta de automatización de procesos flexibles para la gestión de cambios, la revisión de documentos o las aprobaciones, permitiendo visualizar la localización exacta del documento.

5.2. Los funcionarios habilitados serán responsables del uso adecuado de los usuarios y claves de acceso asignados para la operación en el Módulo de Gestión Documental, constituyendo estos datos en la equiparación de la firma electrónica del mismo, y en consecuencia, adquiere las mismas características, asumiendo las responsabilidades de buen uso y resguardo correspondientes.

5.3. El servicio de soporte digital para el Módulo de Gestión Documental (OpenText) se divide en dos niveles:

5.3.1. Nivel 1, a cargo de la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5), dependiente del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), para la atención de consultas o requerimientos de mejoras, incidentes o incorporación de nuevos flujos de trabajo reportados por los usuarios. Asimismo, proporciona información y entrenamiento a los mismos.

5.3.2. Nivel 2, a cargo de la División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTE/TI), a través de sus Unidades Administrativas dependientes, para el procesamiento, registro y clasificación de los eventos informados por el Nivel 1 y la resolución de aquellos que constituyen errores conocidos. Además, escala los eventos que no logra resolver complementando toda la información necesaria y reporta al soporte técnico del proveedor oficial del Módulo de Gestión Documental (OpenText).

5.4. El Departamento de Despacho de Secretaría, a través de la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) controlará el acceso al Módulo de Gestión Documental (OpenText) configurando niveles de permisos para prevenir accesos no autorizados.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.01 Gestión Documental y Archivo SPR 13.01.05 Soporte al Módulo de Gestión Documental</p>	<p>PDC - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48608 Fecha: 20/12/23</p>
---	---	---

6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1. Política del Sistema de Información en Gestión Documental de la ANDE.
- 6.2. Ley N° 5282 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”.
- 6.3. Ley N° 6562 “De la reducción de la utilización de papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital” y su decreto reglamentario.
- 6.4. Ley N° 6822 “De los servicios de confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos”.
- 6.5. Circular N° 07/2023.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Es responsabilidad del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), a través de la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5):
 - 7.1.1. Facilitar los roles, permisos y accesos a usuarios y grupos del Módulo de Gestión Documenta (OpenText).
 - 7.1.2. Orientar y atender consultas en relación a la formulación de documentos a través del Módulo de Gestión Documental (OpenText), conforme con las normativas y los procedimientos vigentes.
 - 7.1.3. Verificar el registro de los formularios y documentos en el Módulo de Gestión Documenta (OpenText).
 - 7.1.4. Recepcionar las incidencias en relación al Módulo de Gestión Documental (OpenText), atender los requerimientos funcionales, consultas, capacitación, seguridad y derivar los casos no funcionales, solicitudes de mejora, ejecución de ajustes de seguridad o nuevos usuarios a las Unidades Administrativas dependientes de la Tecnología y Desarrollo Informático (DTE/TI), conforme corresponda a aplicaciones, base de datos, servidores, seguridad, entre otros.
 - 7.1.5. Socializar las mejoras o ajustes en el Módulo de Gestión Documental (OpenText).
 - 7.1.6. Realizar informes y ajustes de las incidencias solicitados por las distintas Unidades Administrativas referentes al Módulo de Gestión Documental (OpenText).
 - 7.1.7. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ANDE </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 13 Gestión Documental y Comunicacional PR 13.01 Gestión Documental y Archivo SPR 13.01.05 Soporte al Módulo de Gestión Documental	PDC - 09 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48608 Fecha: 20/12/23
---	--	--

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Correo electrónico corporativo	Unidades Administrativas	Asignación de roles, permisos y accesos a usuarios y grupos Propuestas de mejoras	Unidades Administrativas

9. INDICADORES

- 9.1. Número de Solicitudes de asignación de roles, permisos y accesos a usuarios y grupos presentadas.
- 9.2. Número de asignaciones de roles, permisos y accesos a usuarios y grupos procesadas.
- 9.3. Cantidad de usuarios habilitados.
- 9.4. Número de incidencias recibidas / Número de incidencias procesadas

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Verificación y asignación de roles, usuarios, perfiles y grupos	10.1.1. La Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “F”, solicita la asignación de roles, usuarios, perfiles o grupos a la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5), través del correo electrónico soportesap@ande.gov.py.	Solicitud de asignación de roles, usuarios, perfiles o grupos Correo electrónico corporativo	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Verificación y asignación de roles, usuarios, perfiles y grupos	10.1.2. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) recibe y verifica la solicitud de asignación de roles, usuarios, perfiles o grupos. En caso de corresponder, procesa la solicitud en el Mód. Gestión Documental (OpenText). Caso contrario, contacta con la Unidad Administrativa solicitante para completar las informaciones faltantes.	Solicitud de asignación de roles, usuarios, perfiles o grupos Correo electrónico corporativo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Gestión de Incidencias recibidas	10.1.3. La Unidad Administrativa, al detectar alguna incidencia en el empleo del Módulo de Gestión Documental (OpenText), comunica a la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5), a través del correo electrónico soportesap@ande.gov.py, de forma a procesar las mismas.	Correo electrónico corporativo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Gestión de Incidencias recibidas	10.1.4. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) recibe la comunicación de incidencias en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) reportadas por los usuarios.	Correo electrónico corporativo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Gestión de Incidencias recibidas	10.1.5. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) realiza verificaciones de los registros en el Módulo de Gestión Documental (OpenText), a solicitud de los usuarios o a incidencias que puedan ocurrir en el proceso del registro.	Correo electrónico corporativo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Gestión de Incidencias recibidas	10.1.6. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) procesa las solicitudes de eventos recepcionados al Nivel 1, fin de atender las incidencias recibidas en el correo soportesap@ande.gov.py, analiza y resuelve. En caso de imposibilidad de resolución, la SG/DDS5 solicita a través del correo electrónico corporativo, la intervención de las Unidades Administrativas dependientes de la División de Tecnología y Desarrollo Informático (DTE/TI), conforme la naturaleza de la solicitud afectada.	Correo electrónico corporativo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Reporte de Tareas asignadas a Usuarios o Grupos	10.1.7. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) realiza a solicitud el Informe de cantidad de tareas asignadas de las distintas Unidades Administrativas.	Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Atención de Consultas en relación al Sistema de Gestión Documental	10.1.8. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) recibe y atiende las consultas o requerimientos de mejoras sobre el Módulo de Gestión Documental (OpenText), así como las solicitudes de incorporación de nuevos flujos de trabajo requeridos por los usuarios, a través del correo electrónico soportesap@ande.gov.py o las líneas habilitadas para el efecto.	Correo electrónico corporativo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Administración de Perfiles de Usuarios	Seguimiento y provisión de claves de acceso al usuario habilitado	10.1.9. En caso de asignación de claves de acceso, la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) facilita y orienta al usuario del Módulo de Gestión Documental (OpenText), de acuerdo a normas de seguridad y privacidad, conforme con las solicitudes recibidas por parte de los usuarios.	Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.2.	Mantenimiento del Módulo de Gestión Documental (OpenText)	Verificación de registros en el Módulo de Gestión Documental (OpenText)	10.2.1. A solicitud de las Unidades Administrativas, la Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) verifica los registros en el Módulo de Gestión Documental (OpenText), a fin de modificar o realizar ajustes necesarios.	Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2.	Mantenimiento del Módulo de Gestión Documental (OpenText)	Presentación de propuestas de Mejoras	10.2.2. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) proporciona información y entrenamiento a los usuarios del Módulo de Gestión Documental (OpenText), través de las socializaciones o capacitaciones realizadas sobre su funcionamiento.	Correo electrónico corporativo Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.2.	Mantenimiento del Módulo de Gestión Documental (OpenText)	Presentación de propuestas de Mejoras	10.2.3. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) gestiona la incorporación de propuestas recibidas para mejorar la gestión y los procesos ante el soporte técnico del proveedor oficial del Módulo de Gestión Documental (OpenText) y presenta las propuestas de mejoras en el Sistema.	Correo electrónico corporativo Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.2	Mantenimiento del Módulo de Gestión Documental (OpenText)	Divulgación de actualizaciones o mejoras en el Módulo de Gestión Documental (OpenText)	10.2.4. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) realiza los informes solicitados por la Unidades Administrativas ya sea en las auditorías del Módulo de Gestión Documental (OpenText), así como en diferentes tipos de informe o reportes que puedan generar el mismo.	Informes Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.2	Mantenimiento del Módulo de Gestión Documental (OpenText)	Notificación de Incidencias y presentación de Informes	10.2.4. La Sección Gestión Documental Digital (SG/DDS5) periódicamente presenta los Informes necesarios y a solicitud a fin de dar seguimiento y optimización del Módulo de Gestión Documental (OpenText) al Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS).	Informes Módulo Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

SECRETARÍA GENERAL
DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069