



GESTIÓN REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL GESTOR DOCUMENTAL					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-P-021	VERSIÓN	002	FECHA	8/09/2025
OBJETIVO	Normalizar la solicitud de soporte técnico y asistencial a nivel funcional requerido a Archivo y Correspondencia para gestionar las consultas, solicitudes e incidencias presentadas por los usuarios sobre el gestor documental, con el fin de facilitar el flujo y la trazabilidad documental de la correspondencia.				
ALCANCE	Este procedimiento aplica para los requerimiento funcionales presentados por los usuarios del gestor documental y comienza con la recepción del requerimiento, continúa con la gestión interna, el seguimiento, y finaliza informando al solicitante sobre la gestión o cierre.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador Administrativo y Financiero - Gestión Documental				



VICEPRESIDENCIA DE GESTIÓN CORPORATIVA GIT ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	VICEPRESIDENCIAS Y OFICINAS Todas las áreas	CARGO O RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CONTROLES (En las actividades que aplique)	REGISTROS
		Colaborador de gestión documental	7. Resolver la incidencia y/o solicitud según Guía para la Administración Funcional del Sistema Orfeo (Documento Externo) cuando corresponda.	<p>Verificar la solución efectiva y cambios a través del sistema Orfeo.</p> <p>Para el caso "marcar como impreso" con incidente: Controlar que los documentos cumplan con los requisitos para salir y distribuir, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen: Asegurarse de que la imagen esté legible, correcta y completa. • Firmas: Verificar que el documento esté firmado y que la firma sea del remitente. • Destinatario: Confirmar que el destinatario esté correctamente identificado. • Dirección: Verificar que la dirección esté completa y correcta. • Solucionar demás novedades: Resolver cualquier otra incidencia que impida la correcta radicación, entrega y trazabilidad de los documentos. 	Orfeo
		Colaborador de gestión documental	¿ La acción tomada resuelve la solicitud ?		
		Colaborador de gestión documental	8. Remitir a GIT de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones con copia al solicitante.		Correo electrónico
		Colaborador de gestión documental	9. Informar al solicitante sobre la gestión y cierre del requerimiento. Proporcionar argumentación clara y concisa de la resolución de la solicitud, referencias a documentos, normativas o políticas relevantes, cuando sea necesario.		Correo electrónico
			Fin		

OBSERVACIONES
<p>El solicitante puede ser colaborador de la Agencia, concesionarios, interventorías, entes de control, funcionarios y contratistas, entre otras, siempre y cuando sean usuarios del gestor documental.</p> <p>Observación 1. Información mínima para solicitar servicios de Gestión Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del funcionario/ contratista que requiere usuario. (Nombres y apellidos completos). • Identificación del funcionario/ contratista (cédula de ciudadanía). • Dependencia (Vicepresidencia u oficina, especificando el grupo de trabajo). • Perfil de usuario en ORFEO que se debe trabajar el requerimiento: normal o jefe. • Detalle de la solicitud: información adicional que se considere relevante para la solicitud. (imágenes del error/bloqueo o falla que se presente). <p>Observación 2. El procedimiento NO considera atención a requerimientos no funcionales que se relacionada con los ítems que se mencionan a continuación: (éstos deben ser solicitados a la mesa de servicios de GIT de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones al correo: soporteani@ani.gov.co) y consultar el GTEC-P-002 Procedimiento Gestión de incidentes y requerimientos TI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reportes. <p>Gestiones compartidas entre las actividades funcionales y no funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para visualización de vistas previas. • Dificultad para generar firma digital. • Dificultad para generar reportes. • Dificultad con la imagen principal de radicado. • Solicitud permisos especiales.



GESTIÓN REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL GESTOR DOCUMENTAL					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
CÓDIGO	GADF-P-021	VERSIÓN	002	FECHA	8/09/2025
OBJETIVO	Normalizar la solicitud de soporte técnico y asistencial a nivel funcional requerido a Archivo y Correspondencia para gestionar las consultas, solicitudes e incidencias presentadas por los usuarios sobre el gestor documental, con el fin de facilitar el flujo y la trazabilidad documental de la correspondencia.				
ALCANCE	Este procedimiento aplica para los requerimiento funcionales presentados por los usuarios del gestor documental y comienza con la recepción del requerimiento, continúa con la gestión interna, el seguimiento, y finaliza informando al solicitante sobre la gestión o cierre.				
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinador Administrativo y Financiero - Gestión Documental				

Inicio	Actividad	Decisión	Conector de página	Conector de actividad	Fin
--------	-----------	----------	--------------------	-----------------------	-----

CONTROL DE CAMBIOS			REQUISITOS APLICABLES
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> GADF-M-005 Manual de organización de archivos de gestión. GADF-P-003 Procedimiento de correspondencia. GADF-P-013 Procedimiento de Consulta y Préstamo de Documentación. GADF-P-016 Procedimiento de Tabla de Retención Documental. GTEC-P-002 Procedimiento Gestión de incidentes y requerimientos TI.
001	28/07/2021	Creación del procedimiento	
002	8/09/2025	Se actualiza el procedimiento de manera general.	

APROBACIÓN			
	NOMBRE	CARGO	APROBACIÓN
ELABORÓ	Estefany Viviana Castillo Mejía	Contratista Archivo y Correspondencia	Aprobado mediante radicado No. <u>20254010160463</u>
REVISÓ	Carmen Janeth Mora Rodríguez	Experto G3 06 Vicepresidencia de Gestión Corporativa	
REVISÓ	Ethel Bibiana Vargas Sarria	Coordinador GIT Administrativo y Financiero (E)	
APROBÓ	Gustavo Adolfo Salazar Herrán	Vicepresidente Gestión Corporativa	
Vo.Bo.	Katty Elizabeth Montes Granada	Contratista - GIT Planeación	