

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION



EDUFILE
Sistema Integral de Gestión Documental (ECM-BPM)

SERVICIOS INTEGRADOS DE GESTION DOCUMENTAL

SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN GESTION DOCUMENTAL

- Asesoría y Consultoría Especializada en Sistemas de Gestión Documental.
- Administración y Operación de Centros de Correspondencia.
- Almacenamiento y Custodia de Documentos Físicos (**Bodegaje y Administración**).
- Almacenamiento Digital **CLOUD EduFile ECM-BPMN®**
- Almacenamiento y Custodia de Microfilm y Medios Magnéticos.
- Captura con Validación y Procesamiento de Datos.
- Digitalización, Control de Calidad e Indexación de Documentos.
- Digitalización **CERTIFICADA** con Fines Probatorios (**Estampado Cronológico**).
- Digitalización de Gran Volumen (**MASIVA con Tecnología IBML**).
- Digitalización Especial de Planos y Libros.
- Diseño de Documentos Electrónicos para Procesamiento de Datos.
- Elaboración, Actualización y Aplicación de Tablas de Retención Documental (**T.R.D**).
- Elaboración, Actualización y Aplicación de Tablas de Valoración Documental (**T.V.D**).
- Suministros para Archivo (**Cajas X100, X200, X300, X400, Carpetas, Rótulos, Ganchos, Estantería**).
- Gestión y Administración Documental Integral.
- Implementación de Firma Digital.
- Implementación de Firma Electrónica.
- Indexación y Catalogación Automática por **ICR - OCR - OMR - CB - QR**.
- Implementación de Sistemas Biométricos.
- Módulo de Ventanilla Única **EduFile ECM-BPMN®**.
- Organización Especializada de Archivos.
- Servicios de Microfilmación Convencional en Película KODAK de 16 y 35 Milímetros.
- Servicios de Microfilmación de Planos en 35 Milímetros.
- Servicio de Duplicación de Microfilm en Película Diazo o Vesicular de 16 y 35 Milímetros.
- Servicios de Revelado y Control de Calidad de Microfilm de 16 y 35 Milímetros.
- Servicio de Microfilmación **IBRIDA INTELIGENTE** (Microfilm - Digital).
- Suministro e implementación del Software **EduFile ECM-BPMN®**, especializado para el Manejo de Sistemas de Gestión Documental Integral y BPMN (Procesos - PQRS).
- Suministro de Escáner Marca **IBML, KODAK, CANON y FUJITSU**.
- Suministro de Servidores Marca **DELL, IBM y HP**.
- Suministro de Sistemas para Almacenamiento Tipo **SAN y STORAGE**.

GESTION DOCUMENTAL INTEGRAL

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.



La ejecución de los proyectos requiere entre otros aspectos del uso de metodologías, de herramientas de control, de la implementación de estándares, de la aplicación de la normatividad y de la implementación de procesos y procedimientos.



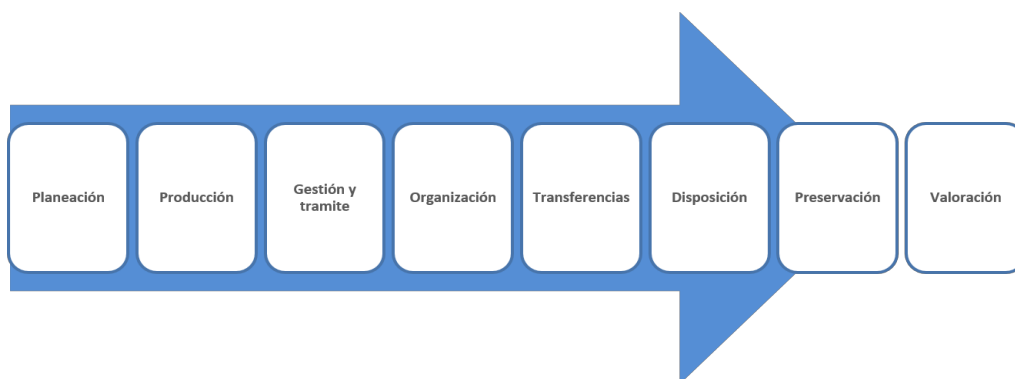
PLANEACIÓN

Herramienta que va a guiar a la organización en la ejecución de acciones y/o proyectos congruentes y alineados con el logro de los objetivos institucionales. Teniendo presente las necesidades actuales, el presupuesto, los recursos disponibles y la capacidad de asimilación. Como resultado se especifica el portafolio de proyectos que distribuidos en el tiempo le van a permitir a la Entidad o Empresa mejorar sus niveles de eficiencia basados en una gestión documental apropiada, acorde con la normatividad establecida y con el uso de mejores prácticas.



Planificación de la Función Archivística e Implementación de un PGD

Estrategia archivística para que su Entidad o Empresa como responsable directa de su implementación y como sujeto obligado en el marco del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho del acceso a la información pública, pueda formular y desarrollar el Plan Institucional de Archivos - PINAR, y planificar e implementar el Programa de Gestión Documental - PGD, toda vez que se constituyen en herramientas para la planeación estratégica y operativa de la función archivística y programática de la gestión documental.



DEFINICIÓN DE LOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS

Los instrumentos archivísticos son herramientas con propósitos específicos, que tienen por objeto apoyar el adecuado desarrollo e implementación de la gestión documental y la función archivística en su entidad o empresa.



ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO

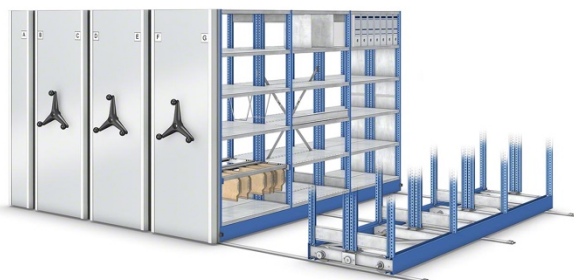
Mediante este servicio realizamos tareas de organización, clasificación, ordenación, valoración y digitalización de documentos físicos.



INSUMOS PRODUCTOS Y ELEMENTOS PARA ARCHIVO

Carpetas, Cajas, Ganchos, Rótulos con Sistema de CB y QR, Estantería

Suministramos los insumos requeridos para todo el proceso de organización documental que su Entidad o Empresa requiera.



ALMACENAMIENTO

Con el objetivo de disponer de espacios en sus instalaciones y oficinas, agilizar las búsquedas y ubicación de documentos, y tener mayor control de la información documental que se almacena; **EDURED** propone a nuestros clientes el servicio de Almacenamiento y Custodia Documental.

- Custodiamos y almacenamos sus documentos en nuestras bodegas las cuales están diseñadas con óptimas infraestructuras y altos niveles de seguridad.
- El almacenamiento de sus documentos queda garantizado mediante el cumplimiento en todas nuestras bodegas de las normas técnicas, ambientales y de seguridad.
- Ofrecemos los servicios de consulta acorde a sus necesidades específicas:
 - Entrega en sus instalaciones mediante nuestras flotas de transporte propios en horarios 7X24.
 - En tiempo **EXTRA-URGENTE** (2 horas máximo).
 - En formato Digital, escaneando la información física y enviándola al usuario mediante nuestro sistema **EduFile ECM-BPMN**® (Imágenes en PDF, Tiff, JPG, o en el formato que nuestro cliente requiera).
 - En nuestras salas de consulta para que sus funcionarios puedan revisar la información en nuestras instalaciones.



- Ofrecemos los servicios de Almacenamiento para:
 - Archivos Físicos en cajas X100, X200, X300 y X400
 - Planos
 - Títulos Valores
 - Medios Magnéticos y Microfilm



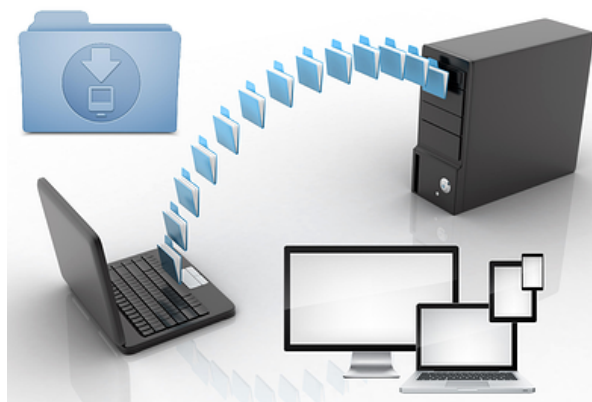
ALMACENAMIENTO DIGITAL CLOUD



Almacenamos todas las imágenes digitalizadas, indexadas y catalogadas de sus archivos y documentos en nuestro **DATA CENTER NIVEL TIER IV** para máxima seguridad; de igual forma garantizamos el acceso a todos los usuarios autorizados de su empresa o entidad para que las consulten y administren en tiempo real dentro de nuestra plataforma **EduFile ECM-BPMN®**.



DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS



La digitalización de documentos es el proceso mediante el cual se puede almacenar, administrar y consultar amplios volúmenes de documentos en imágenes digitales de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier empresa.

Una de las grandes ventajas de la digitalización de documentos es que permite su almacenamiento en los discos internos de cualquier computadora en sistemas de almacenamiento masivo con la facilidad de contar con respaldos en discos CD-R, DVD o en memorias USB que garantizan un mantenimiento de los archivos en condiciones óptimas.

La digitalización de documentos no sólo está dirigida a las empresas, se puede utilizar para facilitar el acceso a los archivos en instituciones educativas, bancos, compañías de seguros, empresas de bienes raíces, bibliotecas, hoteles, dependencias gubernamentales, farmacéuticas, etc. Aquellas organizaciones, industrias, empresas o instituciones que estén interesadas en la sustitución del uso del papel para el almacenamiento de archivos por imágenes digitales que pueden ser consultadas con rapidez, sin riesgos de deterioro ni extravío.



Actualmente la digitalización de documentos forma parte del proceso operativo y administrativo de una organización, especialmente en las áreas administrativas, de recursos humanos, finanzas, facturación, contabilidad, desarrollo de sistemas informáticos, departamentos jurídicos, etc.

Digitalización Certificada

Es el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte físico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.

“Entendida como aquella que se hace con el cumplimiento y uso de estándares previamente adoptados por los organismos competentes y por el Archivo General de la Nación, de acuerdo con las necesidades de cada entidad o la naturaleza de los documentos y avalada por una instancia u organismo autorizado.”

No debe entenderse de manera taxativa que la digitalización certificada implica necesariamente el uso de mecanismos como firmas digitales o electrónicas; pues lo que certifica el proceso no es en si mismo una firma digital, sino el uso de estándares en el desarrollo del proceso que pueden o no incluir firmas digitales o electrónicas, y los cuales pueden ser certificados por la misma entidad de conformidad con las normas que expidan los organismos competentes o por un tercero autorizado”

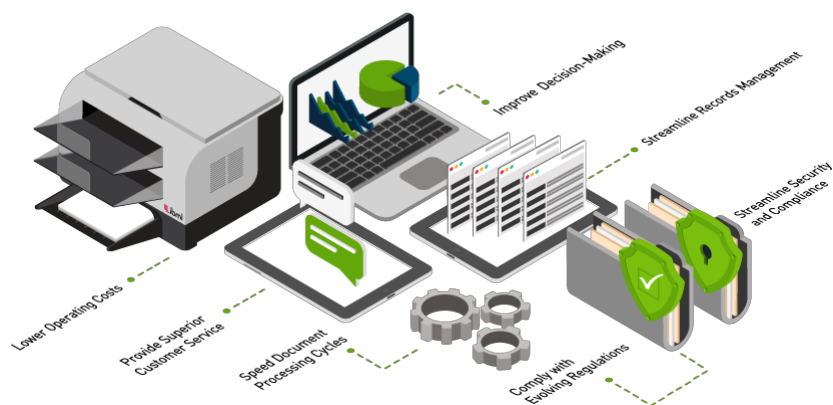
Respecto a este tipo de digitalización es importante aclarar que los documentos con valores secundarios (científicos, históricos y culturales) no podrán ser sustituidos mediante este proceso.

Digitalización con Fines Probatorios

Tiene como objetivo la sustitución del soporte físico de los documentos, por imágenes digitales de los mismos, la cual se debe realizar cumpliendo el “Protocolo para Digitalización de Documentos con Fines Probatorios que tiene como marco de referencia la autenticidad del documento digital.



ESCANER DE DOCUMENTOS IBML



Equipos para procesos de ALTA PRODUCCION (Entre 150.000 a 800.000 Imágenes por Día)



Equipos para procesos de MEDIA PRODUCCION (Entre 30.000 a 150.000 Imágenes por Día)



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ECM-BPMN



EduFile ECM-BPMN® es una solución web de gestión documental que permite el acceso a los documentos de la organización en cualquier momento y desde cualquier lugar, facilita la organización acorde con la estructura documental y provee búsquedas rápidas y precisas.

EduFile ECM-BPMN® reduce tiempo y esfuerzo en tareas de clasificación, búsqueda y consulta tanto de los documentos recibidos por correspondencia como de aquellos que se generan en los procesos diarios, convirtiendo el archivo documental en una base de conocimientos que agrega valor a los procesos de la organización, aumenta la productividad y reduce costos.

EDURED implementará nuestro Sistema de Gestión Documental Integral **EduFile ECM-BPMN**® que electrónicamente captura, almacena y administra todos los documentos generados o recibidos en la Gobernación, incluyendo papel, reportes, archivos físicos, documentos electrónicos, documentos digitales, e-mails, entre otros, mas todos los procesos de generación electrónica de documentos con las políticas de calidad establecidas.

CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN

EduFile ECM-BPMN® soporta de manera integral el ciclo documental que incluye la recepción, distribución, trámite, organización, consulta, almacenamiento y disposición final tanto de los documentos que ingresan a la compañía como de los que se generan a través de los diferentes procesos internos.

EduFile ECM-BPMN® fue construido teniendo presente las características funcionales establecidas en el modelo de requisitos MOREQ, la norma ISO 15489 y la legislación establecida a través de la ley 594 de 2000 y el decreto 1080 de 2015 entre otras.

La herramienta está constituida un conjunto de componentes que se integran de manera cooperativa para soportar la gestión documental y archivística de la organización.



A continuación, se presenta de manera general las características funcionales de los diferentes componentes.

Configuración

Permite definir la estructura documental o el modelo de organización que van a tener los documentos en la Compañía. Incluye funcionalidad para:

- Definir la estructura de cada una de las series documentales de la organización.
- Definir los tipos documentales que se manejan en la organización.
- Definir la estructura física que tiene la organización para la ubicación de los documentos físicos.
- Definir los usuarios del sistema de acuerdo con los perfiles de autorización establecidos.
- Definir las áreas organizacionales responsables de los documentos.
- Definir los diferentes niveles de autorización a las series documentales.

Organización, Producción y Trámite

Permite el ingreso, clasificación, consulta y demás operaciones asociadas con la gestión documental en la organización. Incluye funcionalidad para:

- Crear expedientes electrónicos acorde con la estructura documental definida.
- Ingresar los documentos digitales y sus metadatos.
- Cargar imágenes o documentos digitales de manera individual o masiva.
- Indexar documentos de manera individual o masiva.
- Almacenar los documentos digitales en formato TIFF, JPG, PDF/A.
- Ubicar de manera automática cada documento ingresado en el expediente apropiado.
- Consultar los documentos de acuerdo con los niveles de autorización establecidos.
- Manejar el proceso de préstamo de documentos.
- Producir documentos con base en plantillas predefinidas.
- Manejar firma electrónica y estampado cronológico
- Generar el inventario documental
- Generar los instrumentos archivísticos que incluyen CCD, TRD, Inventario de archivo y TVD.

Transferencias y disposición

Permite el paso de los documentos entre las diferentes fases de archivo. Incluye funcionalidad para:

- Controlar el ciclo de vida de los documentos en el archivo y controlar su disposición final
- Controlar los tiempos en cada ciclo acorde con lo establecido en la TRD
- Manejar el proceso de transferencias.
- Manejar el proceso de disposición final.

Correspondencia

Este componente maneja el proceso de correspondencia de la organización. Incluye funcionalidad para:

- Controlar el ingreso de documentos a través de la correspondencia externa.
- Radicar los documentos de entrada y salida.
- Identificar los documentos con código de barras.
- Indexar automáticamente los documentos.
- Controlar la entrega de correspondencia a los destinatarios dentro de la organización.
- Avisar vía email a cada funcionario de la llegada de correspondencia.
- Controlar los rechazos y la reasignación de la correspondencia.
- Generar flujos específicos de documentos.
- Controlar la generación de respuestas a los documentos de entrada.
- Mantener la trazabilidad del documento al interior de la organización.
- Monitorear el estado de gestión de cada documento radicado.
- Registrar y controlar la entrega de los documentos de salida.

Consultas y búsquedas

Permite consultar los documentos y su información asociada. Incluye funcionalidad para:

- Consultar los documentos mediante el uso de diferentes filtros de búsqueda que incluyen tipo de documento, nombre, metadatos asociados y organización lógica del documento, palabras del documento.
- Consultar documentos de un expediente específico.
- Visualizar documentos digitales mostrando información como: nombre del documento digital, formato del documento, versión, indicativo de firma digital, fecha de creación, usuario creador y metadatos asociados.
- Generar reportes incluyendo filtros dinámicos seleccionados por el usuario.
- Generar indicadores.

Seguridad

Incluye un módulo de seguridad que permite la administración de los procesos de autenticación y autorización de usuarios. Incluye funcionalidad para:

- Manejar perfiles y grupos de usuarios
- Controlar la autorización de usuarios de cada área productora documental.
- Facilitar el acceso a los documentos solo a usuarios y roles autorizados.
- Manejar la autorización por series documentales

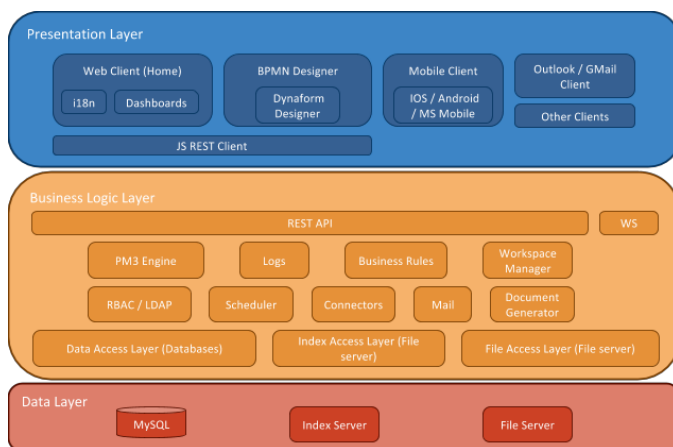
BPMn®

El Módulo **BPMn®** es un componente que permite realizar la gestión de workflows a las organizaciones públicas y privadas y así automatizar procesos de aprobación a través de sistemas y departamentos. Usuarios del negocio y expertos del proceso pueden diseñar y ejecutar workflows sin experiencia previa en programación. Esto representa los siguientes beneficios:

- Drástica reducción de papeleo
- Uso más eficiente de recursos
- Mejora los resultados del negocio

Arquitectura del Módulo BPMn®

El siguiente diagrama de arquitectura muestra las relaciones entre los componentes del servidor y sus interfaces.



Aplicaciones Móviles y Opciones de Acceso Móvil

El Módulo **BPMn**® viene con la capacidad de generar aplicaciones móviles nativo/híbrido HTML 5 para Android e iOS. Estas aplicaciones usan formularios responsivos generados con el Framework de diseño web Bootstrap. Esto permite que los formularios construidos con el modelador de Dynaforms funcionen sin problemas tanto en un PC, como en una Tablet o un Smartphone, sin necesidad de requisitos especiales para el usuario final. Esto permite agilizar el proceso de desarrollo y reutilizar componentes creados previamente.

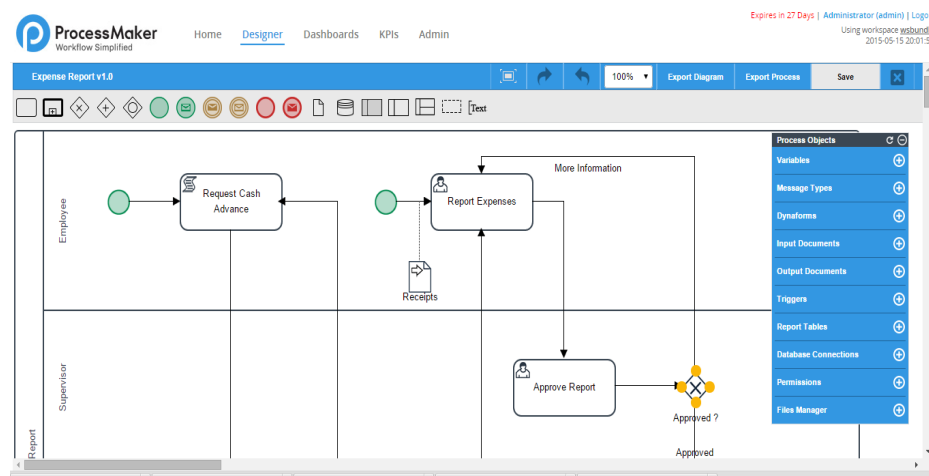
En las aplicaciones móviles, los usuarios pueden aprovechar atributos de su dispositivo incluyendo imágenes provenientes de la cámara, geolocalización basado en el GPS del dispositivo, grabaciones de audio y vídeo.



Modelado de Procesos

El modelador de procesos es compatible con el estándar BPMN 2.0, que le permite a los gestores/responsables de los procesos, crear diagramas de Procesos de Negocio entendible por los diferentes niveles de análisis y gestión de la compañía, así como por los recursos de IT que ayuden en estos proyectos. Esto sin duda es una gran ventaja porque permite disponer de un “lenguaje” efectivo y entendible de los procesos del negocio.

Permite también la posibilidad de importar modelos de procesos provenientes de otras herramientas compatibles con el estándar BPMN 2.0, simplemente arrastrando el archivo de extensión .bpmn sobre el lienzo de diseño de procesos.



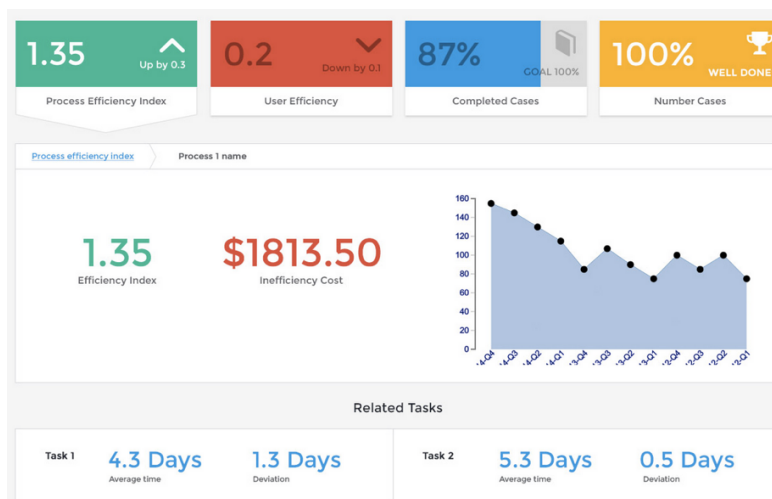
Ejecución

El Módulo **BPMn**® cuenta con una interfaz de usuario final bastante sencilla de operar y que basada en el concepto de gestión de un cliente de correo electrónico, facilitará adopciones rápidas. En ésta, el usuario podrá atender las tareas que le sean asignadas, generar nuevas solicitudes/casos (de los procesos a los que tenga permiso), acceder a sus casos en estado borrador, consultar la bandeja de participados (casos ya atendidos pero que le permiten hacer seguimiento al avance) y en general gestionar las solicitudes relacionadas con su trabajo.

Optimización

Entendemos que uno de los factores más importantes al momento de elegir la utilización de un BPMN es la posibilidad de hacer seguimiento y tener visibilidad de la operación de su negocio a través de indicadores clave de rendimiento en tiempo real. Esta información debe ser la base para que los analistas de negocio puedan tomar las decisiones apropiadas para mejorar y optimizar los procesos existentes.

Ante esta necesidad es posible la consulta en tiempo real los indicadores clave de eficiencia de sus procesos y los empleados que los ejecutan, para que a través de una interfaz gráfica sencilla pueda darse una idea completa de cómo está la operación de sus procesos. A continuación, podrá ver algunos ejemplos de estas funcionalidades.



Adicionalmente a la consulta en línea de sus KPI's, entendemos la necesidad de contar con reportes de los datos de los procesos gestionados, para lo cual puede generar reportes que pueden ser consultados por los usuarios (dependiendo de los niveles de acceso de cada uno), y así mantener una visión detallada de la información de los procesos y cada una de sus instancias (casos), con la posibilidad de aplicar filtros, búsquedas, y otras funciones de agrupación que pueden ser exportadas en formatos Excel o PDF según su preferencia.

Capacidades de Integración

El Módulo **BPMn**® cuenta con un API RESTful que usa autenticación OAuth 2.0, por tanto, no tiene ningún problema de conexión a través de la norma OAuth 2.0. También hay posibilidades de integración con software de terceros a través de las siguientes opciones:

REST API Cualquier servicio de terceros puede conectarse a al Módulo **BPMn**® a través de nuestra API REST vía el estándar de autenticación OAuth 2.0.

Database Query El Módulo **BPMn**® corre sobre un motor de base de datos MySQL. Siempre y cuando se ajuste a las políticas de seguridad interna del cliente, es posible abrir el acceso a soluciones externas para acceder a la base de datos y extraer datos con el fin de generar informes.

PQRS® Administración y Control de Peticiones Quejas y Soluciones

Objetivo

Proveer una solución para facilitar a las organizaciones la atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas y reclamos que presentan clientes actuales, potenciales, entidades reguladoras y demás actores que hacen parte del entorno de la organización.

Más allá del soporte operativo para la generación de soluciones y de respuestas oportunas y de calidad a los clientes, el sistema de peticiones, quejas y soluciones debe entenderse como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de los procesos de la organización.

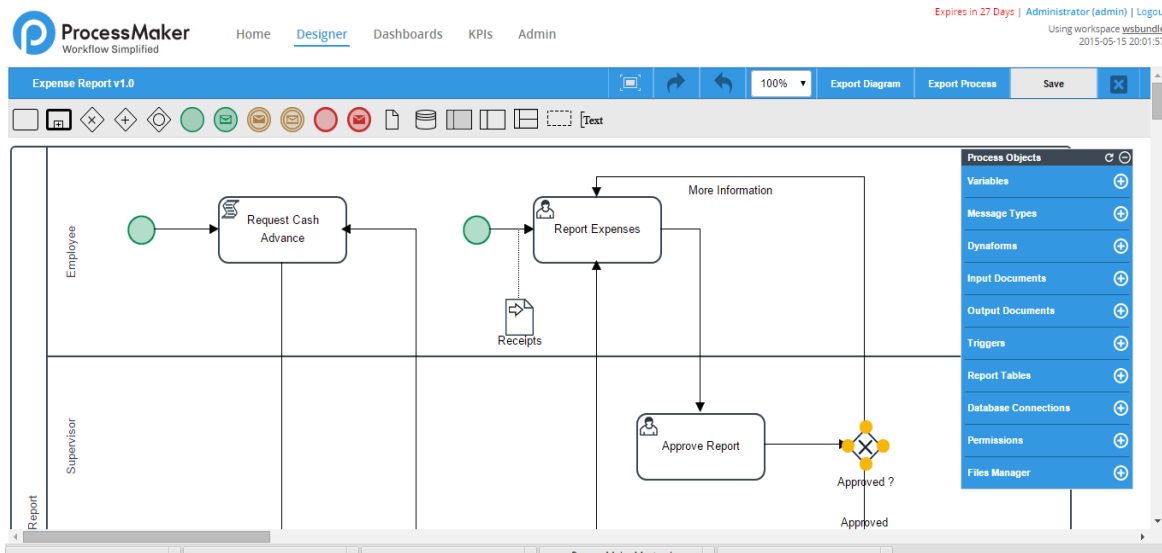
Antecedentes

Mantener contacto con los clientes, conocer sus inquietudes y dar trámite oportuno y de calidad a las solicitudes que hagan en torno a los productos y servicios que la organización entrega, es un factor crítico de éxito que impacta positivamente su decisión de compra.

Para consolidar en los clientes niveles de satisfacción altos es fundamental dar una atención oportuna y de calidad a sus manifestaciones. Éste es un reto que deben asumir las organizaciones y para hacerlo deben contar con las herramientas adecuadas que les permitan resolver o hacer frente a las complejidades asociadas o derivadas con esta gestión, que incluyen:

- Recibir y registrar requerimientos desde múltiples orígenes.
- Recibir y registrar requerimientos en diferentes medios.
- Unificar la información en un solo sistema.
- Clasificar adecuadamente los requerimientos a los responsables de su solución.
- Entregar oportunamente los requerimientos a los responsables de solución.
- Controlar la interacción de las diferentes áreas comprometidas en la solución.
- Integrar las diferentes respuestas de los comprometidos.
- Controlar y monitorear la ejecución del proceso de solución.
- Facilitar el trabajo cooperativo.
- Combinar diferentes servicios y herramientas en el proceso de solución.
- Permitir el seguimiento del proceso.
- Facilitar la interacción con el cliente o ciudadano.
- Generar las respuestas y entregarlas a través de diferentes medios.

Solución PQRS



El módulo **BPMn**® mediante el proceso “PQS” permite la gestión de peticiones, quejas y soluciones que llegan o se hacen a la organización por parte clientes, ciudadanos u otros entes relacionados. El proceso en mención facilita la coordinación y control de las diferentes actividades necesarias para gestionar cada requerimiento como para proveer soluciones de manera colaborativa.

El proceso “PQS” controla la llegada de cada requerimiento, coordina el flujo de las actividades necesarias para la solución, administra el flujo de datos y documentos entre actividades, permite la participación colaborativa en la generación de soluciones de diferentes personas, áreas o entidades que a su vez pueden estar geográficamente dispersas, integra otros procesos y aplicaciones cuando sea necesario, registra la trazabilidad de las acciones ejecutadas, genera automáticamente los documentos o cartas de respuesta y facilita el monitoreo de permanente de las acciones.

Aprovechando las ventajas de las herramientas **BPMn**® el sistema es intuitivo, fácil de usar, los tiempos de capacitación se reducen, controla la asignación de responsables de cada actividad por diferentes criterios, maneja alarmas y escalamiento de incidentes, facilita el control del flujo a través de reglas de negocio usando lenguaje natural.

El proceso maneja la recepción de peticiones, quejas y reclamos desde múltiples fuentes que incluyen clientes, entidades reguladoras, empleados, proveedores y otros actores relacionados y controla la recepción desde diferentes medios que incluyen documento físico, correo electrónico, llamada telefónica, petición verbal o presencial, pagina web.

Más aún, provee los indicadores y la trazabilidad adecuada de manera que es posible analizar las diferentes acciones ejecutadas y en consecuencia y como parte del mejoramiento continuo, facilita la realización de los ajustes necesarios a los procesos de negocio a través de los cuales se diseñan y entregan a los clientes los servicios y productos que la organización genera.

PQRS proporciona a las organizaciones un sistema único de atención de peticiones, quejas y soluciones que permite resolver y gestionar peticiones con oportunidad, calidad y eficacia, facilitando el mejoramiento de los procesos internos y fortaleciendo el nivel de calidad del servicio al cliente.

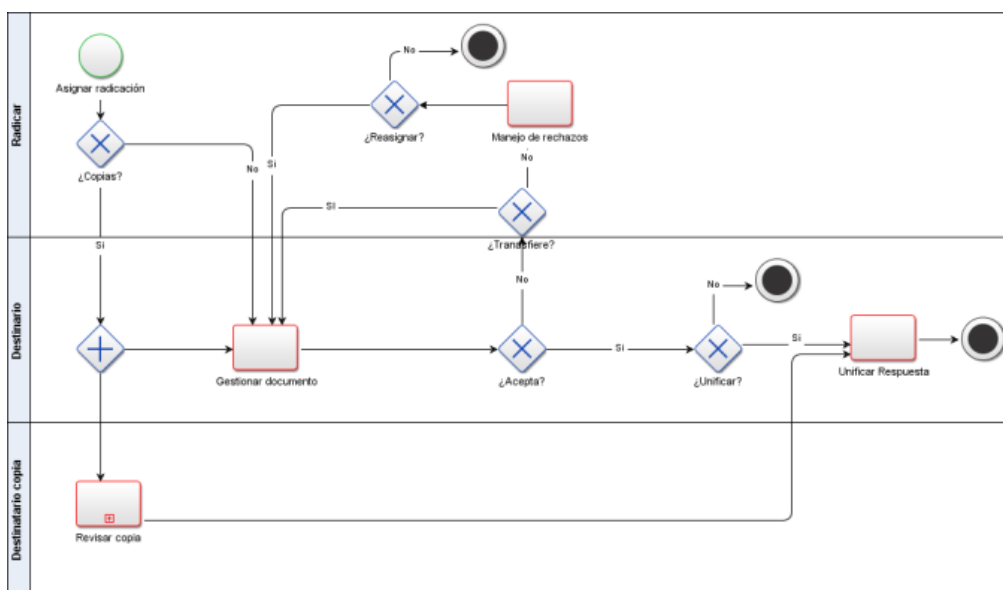
VENTANILLA ÚNICA ® Aumente la Eficiencia en la Gestión de su Correspondencia

Registrar la correspondencia recibida, controlar su distribución y trámite, conocer su estado en cada momento, tener trazabilidad de los documentos dentro de la organización, gestionar la respuesta permitiendo la participación de varias personas, codificar los documentos enviados, controlar los tiempos de respuesta definidos y/o requeridos para dar solución, reducir esfuerzo en tareas de revisión y archivo, contar con indicadores de gestión y con herramientas de monitoreo va a permitir a la organización un aumento del nivel de productividad en la gestión de la correspondencia.

Características del Modulo

La solución de correspondencia **VENTANILLA UNICA** ® es una solución diseñada con base en la solución **BPMn** ® y permite controlar el proceso de recepción, distribución, revisión, y respuesta de la correspondencia que recibe la organización de los clientes, proveedores, ciudadanos y demás entes que hacen parte de su entorno de gestión. El proceso en mención facilita la coordinación y control de las diferentes actividades necesarias para gestionar la correspondencia, facilitando el monitoreo, la trazabilidad y la generación de indicadores.

El proceso de correspondencia se ejecuta cada vez que un documento llega a la recepción de la organización o cuando un documento es enviado desde ésta a un destinatario externo. Está conformado por un conjunto de tareas que tiene como objetivo que cada documento que llega a la organización sea gestionado debidamente por la persona o personas apropiadas y posteriormente sea archivado debidamente. De igual manera busca tener control del envío y entrega de documentos a entes externos. Una descripción del proceso se presenta a continuación:



El proceso de Correspondencia registra la llegada de cada documento, lo distribuye acorde con el tipo de documento y/o destinatario, coordina el flujo de las actividades necesarias para tramitarlo, administra el flujo de datos, permite la participación colaborativa de diferentes áreas relacionadas con el trámite las cuales pueden estar geográficamente dispersas, facilita la generación de respuestas, puede integrarse para enviar o recibir información, registra la trazabilidad de las acciones ejecutadas y facilita el monitoreo de las mismas. Aprovechando las ventajas de las herramientas **BPMn**® el sistema es intuitivo, fácil de usar y reduce los tiempos de capacitación.

Funcionalidad Detallada

- Controla el ingreso de documentos a la organización recibidos a través de la correspondencia externa.
- Facilita la radicación y registro de los documentos de entrada.
- Controla la secuencia de una ventanilla única.
- Permite identificar los documentos mediante el uso de código de barras.
- Asigna un identificador único a cada documento que ingresa.
- Indexa automáticamente los documentos
- Controla la distribución de la correspondencia a los destinatarios dentro de la organización.
- Maneja la entrega de copias a diferentes destinatarios.
- Avisa vía email a cada funcionario de la llegada de correspondencia.
- Controla los rechazos y la reasignación de la correspondencia.
- Archiva los documentos que llegan a través de la correspondencia usando la arquitectura documental establecida.
- Posibilita la generación de procesos específicos para soportar el trámite de determinados documentos.
- Mantiene la trazabilidad del documento al interior de la organización.
- Facilita el monitoreo del estado de gestión de cada radicación.
- Almacena los documentos, una vez son aceptados por el usuario destinatario, en la estructura documental definida.
- Permite la generación de documentos de respuesta con base en plantillas
- Controla la secuencia de identificación de los documentos de respuesta
- Registra y controla la entrega de los documentos de salida.

Beneficios

Los beneficios más relevantes de **VENTANILLA ÚNICA**® **Correspondencia** son:

- Digitalización y control de la correspondencia.
- Asignación de un número de radicación único con el formato que se defina
- Conservación de la correspondencia en forma digital.
- Distribución automática de la correspondencia.
- Control de las respuestas y reducción de esfuerzos en su generación.
- Maneja de la legislación establecida para la correspondencia.
- Control por destinatario interno.
- Organización de los documentos recibidos y enviados acorde con la estructura documental

MÓDULOS DE EduFile ECM-BPMN ®



EduFile ECM-BPMN ® Modulo de Administración

- Administración General de la Plataforma.
- Configuración y Customizacion.
- Administración de Usuarios.
- Auditoria.
- Archivo.
- Tablas de Retención y Tablas de Valoración Documental (TRD-TVD).
- Inventarios FUID Electrónico.
- Reportes e Informes.

EduFile ECM-BPMN ® Modulo de Digitalización, Indexación y Procesamiento

- Digitalización Convencional.
- Digitalización Certificada.
- Digitalización con Fines Probatorios.
- Digitalización de Microfilm.
- Digitalización HIBRIDA (Digital - Microfilm).
- Firma Electrónica.
- Firma Digital.
- Indexación Inteligente OCR-ICR-OMR-CB-QR.
- Indexación Manual.
- Control de Calidad.
- Producción.
- Consulta.

EduFile ECM-BPMn ® (Módulo de Procesos)

- BPMn.
- Diseño, Análisis, Configuración de Procesos y Modelamiento.
- PQRS.
- Ventanilla Única Certificada.

SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO



Servicio de Asistencia Técnica - Mesa de Ayuda On Line 7X24

Se prestara el servicio de asistencia técnica cada vez que sea requerido por su Entidad o Empresa, inicialmente con asistencia telefónica inmediata una vez recibida la solicitud al correo soporte.edufile@edured.edu.co, y presencial con el equipo de ingenieros de desarrollo en sus instalaciones dentro de las 2 horas siguientes de recibir la llamada, en horario de 8 a.m. a 5 p.m., los 5 días de la semana (Lunes a Viernes). Igualmente, el servicio de asistencia técnica incluye la customizacion del sistema **EduFile ECM-BPMN**® a las necesidades específicas de la entidad.

Nuestro Sistema de Gestión Documental **EduFile ECM-BPMN**® se actualiza cada 6 meses, haciendo mejoras en pro del funcionamiento y la calidad de nuestro software y en los diferentes procesos de gestión documental de nuestros clientes, ofreciendo un mejoramiento de versión personalizada a la medida de la entidad.

La actualización de versión cada 6 meses incluye una capacitación de 20 horas para el personal técnico y 10 horas para los usuarios, en esta capacitación semestral se explica el manejo de todas las mejoras continuas que se le realizan a nuestro sistema. Esta capacitación es presencial y será programada con ustedes una vez se realiza la actualización de la versión. De igual forma en esta actualización se incluyen los manuales técnicos y operativos que generamos por cada una de ellas.

EDURED asignara un (1) ingeniero líder de soporte y mantenimiento en **EduFile ECM-BPMN**® y un ingeniero de desarrollo para la customizacion de la herramienta a las necesidades específicas de su entidad o empresa.

NOTA TECNICA: Todos los nuevos desarrollos que se realicen al Sistema de Gestión Documental **EduFile ECM-BPMN**® quedaran de propiedad de su entidad o empresa debidamente documentados con su respectivo código fuente.