
	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
Código: P-GD-006	Versión: 1.0	Fecha: 22/06/2022	Página 1 de 11

Tabla de contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Diccionario	2
4. Normativa Aplicable.....	2
5. Políticas de operación.....	3
6. Desarrollo del procedimiento	7
7. Control de modificaciones	11

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
Código: P-GD-006	Versión: 1.0	Fecha: 22/06/2022	Página 2 de 11

1. Objetivo

Establecer las condiciones y secuencia de actividades para la activación del Equipo de Soporte OnBase en la recepción, atención, documentación y resolución de casos sobre el funcionamiento del Sistema de Documentos Electrónicos - OnBase en la Comisión Nacional del Servicio Civil.

2. Alcance

Desde la recepción de los casos, su tipificación, priorización, hasta su resolución de fondo según los niveles de atención establecidos en este documento.

3. Diccionario

Ambiente de producción: combinación de servicios, hardware y software donde esta en funcionamiento la versión de la aplicación dirigida a usuarios finales internos y externos de la Comisión.

Ambiente no productivo: combinación de servicios, hardware y software donde se despliegan versiones de prueba y desarrollo del sistema de información.

Canal de atención: canales oficiales para la interacción y atención con usuarios internos y externos de OnBase definidos por el Grupo de Gestión Documental en atención a las necesidades de la Comisión.


Caso: petición, requerimiento o solicitud elevada por usuarios internos y externos de OnBase, la cual es recibida por los canales de atención y es sometida a un análisis y revisión para su tipificación, priorización y atención según corresponda.

Equipo soporte: conjunto de personas que tienen asignado un rol específico de atención recepción, tipificación, priorización y resolución de casos según sus niveles de especialización.

Nivel de soporte: categorización de las diferentes instancias del equipo de soporte que aseguran según su nivel de especialización, la atención de los casos elevados por usuarios internos y externos de OnBase.

Usuario OnBase: cualquier persona que interactúa con los servicios y transacciones del sistema que puede o no tener un usuario designado.

4. Normativa Aplicable

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
Código: P-GD-006	Versión: 1.0	Fecha: 22/06/2022	Página 3 de 11

- Ley 594 del 2000 Ley general de Archivos
- Acuerdo 060 del 2001 Archivo General de la Nación
- Ley 734 de 2002 Disposiciones en materia de notificaciones electrónicas:
- Circular Externa 002 de 2012 Archivo General de la Nación
- Ley 962 de 2005 Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Ley 1437 de 2011 Concepto de expediente electrónico
- Decreto 019 de 2012 Supresión de trámites y procedimiento innecesarios en la administración pública
- Decreto 2609 de 2012 Disposiciones en materia de Gestión Documental
- Decreto 2693 de 2012 Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- Decreto 2573 de 2014 Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- Decreto 1080 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura
- Acuerdo 003 de 2015 Archivo General de la Nación
- Circular Externa 001 de 2020 Archivo General de la Nación
- Acuerdo 004 del 30 de abril de 2019 Archivo General de la Nación

5. Políticas de operación

5.1. El equipo de soporte OnBase está conformado por varios niveles así

Nivel	Descripción	Responsable
Primer nivel	Mesa de ayuda funcional	Grupo de Gestión documental
Primer nivel	Mesa de ayuda no funcional	Dirección de tecnologías de la información y comunicación Mesa de ayuda - Grupo Funcional de Mesa de Servicios
Segundo nivel	Administración funcional	Grupo Gestión documental
Segundo nivel	Administración técnica	Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DTIC
Segundo nivel	Infraestructura	Dirección de tecnologías de la información y comunicación - Grupo Funcional de Infraestructura de TI
Tercer nivel	Mesa de Soporte parametrizador	GIGA COLOMBIA SAS
Cuarto nivel	Fabricante	Hyland


5.2. Las funciones del equipo de soporte OnBase son:

Nivel	Descripción	Funciones
Primer nivel	Mesa de ayuda funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepcionar casos por canales oficiales de atención 2. Tipificar, documentar y resolver casos recibidos según el nivel de conocimiento requerido 3. Canalizar todos los requerimientos asociados a instalación de las interfaces de OnBase
Primer nivel	Mesa de ayuda no funcional	<ol style="list-style-type: none"> 4. Configuración de periféricos 5. Instalación de componentes OnBase
Segundo nivel	Administración funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión y desbloqueo de usuarios, procesos y cargues desde la administración del cliente grueso. 2. Configuración de usuarios y grupos de usuarios (Grupos, perfiles de seguridad y acceso, palabras de seguridad, asignación de licencias, creación y eliminación de usuarios). 3. Administración de tablas de retención documental. 4. Creación de tipos documentales y llaves

Nivel	Descripción	Funciones
		<ol style="list-style-type: none"> 5. Documentación, monitoreo y seguimiento de la utilización de licencias de los usuarios. 6. Configuración de componentes básicos de OnBase (Tipologías documentales, palabras claves, expedientes). 7. Actualización de auto llenados según información suministrada por tecnología. 8. Administración de listas paramétricas, bases de datos de empresas y personas, etc. 9. Actualización del calendario OnBase fechas de días Festivos según el año. 10. Elaboración, presentación y publicación de estadísticas (Reportes configurados en Report Services de: Consumo de licencias, usabilidad, volúmenes y capacidades de almacenamiento, etc.) 11. Apoyo en actividades y procesos relacionados con la prueba y despliegue de nuevas funcionalidades del sistema
Segundo nivel	Administración técnica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo del comportamiento de los volúmenes de almacenamiento. 2. Monitoreo de Servicios Windows relacionados con OnBase. 3. Monitoreo performance de los nodos que hacen parte de la infraestructura de la solución. 4. Verificación ejecución de planes de Mantenimiento de la base de datos de OnBase. 5. Monitoreo del servicio de Distribución de notificaciones de la administración técnica generadas por OnBase. 6. Monitoreo de funcionamiento de servicios web integrados con OnBase. 7. Verificación de ejecución de políticas de Backup (CNSC) relacionadas con la base de datos y repositorio de la solución. 8. Verificación de atención de casos de instalaciones y revisiones escalados a mesa de ayuda 9. Monitoreo y seguimiento de la utilización de licencias 10. Ejecución de tareas preventivas y reactivas de mantenimiento sobre el software plataforma y sus componentes de la solución. (Procesos de contingencia, aplicación de parches de seguridad, etc.). 11. Elaboración, presentación y publicación de estadísticas (Reportes configurados en Report Services de: Consumo de licencias, usabilidad, volúmenes y capacidades de almacenamiento, etc.) 12. Seguimiento y acompañamiento en los ajustes de los que sea objeto la infraestructura tecnológica que soporta la solución. Incluidos cambios en Firewall, balanceadores de carga, antivirus y políticas de dominio 13. Monitoreo de funcionamiento de servicios web integrados con OnBase
Segundo nivel	Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de recursos de gestión (Administración de recursos de repositorio -Espacio en disco, Base de datos). 2. Materializar los ajustes de los que sea objeto la infraestructura tecnológica que soporta la solución. Incluidos cambios en Firewall, balanceadores de carga, antivirus y políticas de dominio.
Tercer nivel	Mesa de Soporte parametrizador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar soporte de excelencia, usando tecnologías de información para ayudar a nuestros clientes a resolver sus necesidades o inquietudes referentes a los diferentes productos y servicios. 2. Proporcionar respuestas y servicios a las preguntas y problemas relacionados directamente con OnBase, ayudando al usuario a maximizar el uso de sus aplicaciones o equipamiento con el personal apropiado. 3. Ofrecer mecanismos de control y seguimiento a nuestros clientes de los casos registrados, en atención y finalizados, facilitando un registro histórico de las diferentes solicitudes.
Cuarto nivel	Fabricante	Atender las obligaciones pactadas en el marco de los acuerdos a nivel de servicios y contratos vigentes de soporte y mantenimiento vigentes con el fabricante a través de su representante en Colombia.

5.3. Solamente las personas del nivel dos del equipo de soporte están autorizados a elevar casos al tercer nivel de soporte con el proveedor de servicios de parametrización del OnBase

5.4. Para autorizar a una persona en el reporte de casos ante el proveedor de servicios de parametrización del OnBase se debe enviar un correo electrónico a suporte@giga.uno desde la cuenta del Coordinador del Grupo de Gestión

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
Código: P-GD-006	Versión: 1.0	Fecha: 22/06/2022	Página 5 de 11

Documental con los siguientes datos: Nombres y apellidos completos, correo institucional y número telefónico de contacto.

5.5. Los canales de comunicación para elevar casos al tercer nivel “Mesa de Soporte parametrizador” serán los disponibles en el Acuerdo a Nivel de Servicios correspondiente y registrados en el “Directorio soporte OnBase”.

5.6. El canal de atención de los casos de usuarios internos y externos de la Comisión siempre será como primer nivel, la Mesa Soporte OnBase quien según lo descrito en este documento escalará a los demás niveles de soporte.

5.7. Los casos recibidos en la Mesa Soporte OnBase se pueden clasificar según el contenido así:

#	Tipo de caso	Descripción
1	Asesoría	Solicitudes realizadas por Usuarios OnBase desde los canales oficiales de atención en las cuales se necesitan claridades u orientación sobre los servicios, operaciones y transacciones del sistema OnBase que pueden ser resueltas inmediatamente.
2	Solicitud de capacitación	Solicitudes realizadas por Usuarios OnBase desde los canales oficiales de atención en las cuales identifica la necesidad de programar sesiones de capacitación específicas sobre los servicios, operaciones y transacciones del sistema OnBase las cuales de acuerdo a tipo de solicitud y los temas a tratar deben ser programadas en máximo cinco días hábiles después de perfeccionada la solicitud.
3	Reporte falla	Reporte de inconsistencias, fallos y errores del sistema realizada por Usuarios OnBase desde los canales oficiales de atención, que impiden el normal funcionamiento y despliegue de las operaciones.

5.8. Todos los casos de la Mesa Soporte OnBase desde el primer nivel deben estar documentados en la “Bitácora casos”


5.9. El horario de atención de la Mesa Soporte OnBase es de lunes (exceptuando días festivos) a viernes entre las 7:00 am y las 7:00 pm en jornada continua.

5.10. La Mesa Soporte OnBase tiene los siguientes canales de atención:

#	Canal	Acceso
1	Mesa de servicios GLPI	http://mesadeservicios.cns.gov.co/ Con usuario y contraseña designado desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
2	Sesión permanente TEAMS	https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_M2E3NDVmM2MtMTRmMS00MTVmlWJjMDctNzcyZGRlZjU3OTVn%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22073536cf-14f9-4a22-a54e-a4bef8a618fa%22%2c%22oid%22%3a%222c3191ca-3b57-444a-abc6-f393126dbc5e%22%7d
3	Atención presencial	En la sede calle 96 de la Comisión en el área de Gestión Documental estarán disponibles personas del equipo de soporte en el horario de atención para la recepción de casos.

5.11. El canal oficial para el registro de todos los casos relacionados con OnBase es la herramienta de apoyo, Mesa de Servicios denominada GLPI, ahora; el canal de atención “Sesión permanente TEAMS” solamente es un canal para la atención de usuarios internos y externos para la atención de requisitos básicos, asesorías y capacitaciones, así como también el encausamiento los casos al GLPI. El uso inadecuado de los canales implicará la no atención de los casos.

5.12. Los reportes de falla reportados a la Mesa de Soporte OnBase se categorizarán por su prioridad así:

 CNSC COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL <small>Igualdad, Mérito y Oportunidad</small>	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
	Código: P-GD-006	Versión: 1.0	Fecha: 22/06/2022

#	Prioridad	Descripción
1	Alta	a. Completa pérdida de funciones. b. Crítico para la operación. c. No existen alternativas de solución.
2	Media	d. Pérdida parcial del funcionamiento. e. Mínimo impacto para la operación del negocio. f. Existen alternativas de solución. g. Solicitudes de capacitación
3	Baja	h. Pequeños errores que no afectan la operativa del negocio. i. Mínimo o ningún impacto para la operación del negocio. j. Existen alternativas de solución. k. Todos los ajustes que se requieran sobre ambiente de desarrollo o pruebas

5.13. El tiempo de respuesta de los reportes de falla que han sido categorizados por su prioridad en ambiente de producción serán así:

#	Prioridad	Tiempo atención	Tiempo diagnostico perfeccionamiento	Tiempo solución segundo nivel (Comisión)	Tiempo solución tercer nivel (GIGA)	Modo de atención
1	Alta	Inmediata	2 horas	2 horas posterior al diagnóstico perfeccionamiento	Según acuerdos de nivel de servicio de soporte	En sitio / Remoto
2	Media		4 horas	24 horas posterior al diagnóstico perfeccionamiento		En sitio / Remoto
3	Baja		8 horas			En sitio / Remoto

5.14. El tiempo de respuesta de los casos reportados y categorizados por su prioridad en ambientes no productivos serán así:


#	Prioridad	Tiempo atención	Tiempo diagnostico perfeccionamiento	Tiempo solución segundo nivel (Comisión)	Tiempo solución tercer nivel (GIGA)	Modo de atención
1	Alta	8 horas	8 horas	36 horas posterior al diagnóstico perfeccionamiento	Según acuerdos de nivel de servicio de soporte	En sitio / Remoto
2	Media		12 horas			En sitio / Remoto
3	Baja		12 horas			En sitio / Remoto

5.15. Todos los casos reportados a la Mesa Soporte OnBase entran con prioridad Baja y solo hasta diagnosticar plenamente el caso reportado podrá ser recategorizado a prioridad Media o Alta.

5.16. La atención de casos se realizará en orden de reporte según el nivel de prioridad alto, medio o bajo

5.17. Los parámetros de medición y evaluación del servicio se rigen a partir de las siguientes metas:

Prioridad	Nivel de servicio
Alta	85% de los casos resueltos antes del tiempo de solución

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
		Código: P-GD-006	Versión: 1.0

Media	80% de los casos resueltos antes del tiempo de solución
Baja	70% de los casos resueltos antes del tiempo de solución

- 5.18. En caso de requerir actividades de soporte en jornadas adicionales a las establecidas en el horario de atención, debe remitirse la solicitud mediante correo institucional al Coordinador de Gestión Documental con mínimo dos días de anticipación al servicio requerido, con el siguiente detalle: Fecha exacta de soporte requerido con fecha y horas de servicio de soporte adicional, también la descripción de la actividad a desarrollar. Una vez recibida la solicitud esta entrará en evaluación y será entendida como máximo un día hábil después de ser recibida para determinar su viabilidad y forma de resolución.
- 5.19. Por la Mesa Soporte OnBase pueden identificarse solicitudes de mejora o requerimientos de nuevos desarrollos, si esto se llega a materializar, la petición no se registrará en el GLPI y deberá remitirse un correo con la petición concreta al Coordinado de Gestión Documental para activar canales de atención pertinentes.
- 5.20. En caso de requerirse desde el primer y segundo nivel del equipo de soporte OnBase apoyo en el análisis y documentación de los casos "Reporte de falla" para poder identificar las causas y acciones correctivas, incluso si estas deben ser elevadas al tercer nivel del Equipo soporte OnBase. Se activará de manera inmediata la mesa por TEAMS de análisis de fallas liderada por la Coordinación de Gestión Documental.

6. Desarrollo del procedimiento

5.1. Recepción de casos

Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
1	Generar la necesidad de elevar un caso frente al funcionamiento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo OnBase.	Usuario OnBase		No Aplica
2	Utilizar cualquiera de los canales de atención en el horario de establecido y presenta su caso al equipo de soporte de primer nivel. Sesión permanente TEAMS Atención presencial Nota: ver Política de operación numeral 4.10	Usuario OnBase		No Aplica
3	El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" identifica si el caso reportado está en alguna de las siguientes categorías Asesoría Solicitud de capacitación Reporte falla	Equipo Mesa Soporte OnBase	X	No Aplica

Nota: ver Política de operación numeral 4.7

5.2. Atención de casos “Asesoría”

Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
4	El usuario de la “Mesa Soporte OnBase” amplía el nivel de detalle sobre la asesoría requerida mediante la aplicación de algunas preguntas orientadoras que darán claridad al caso.	Equipo Mesa Soporte OnBase		No Aplica
5	<p>¿Puede resolver inmediatamente el caso “Asesoría”? Si: Mostrar el despliegue de la funcionalidad desde el sistema y la cuenta del usuario y apoyar el requerimiento con la ubicación para la consulta de los manuales y videotutoriales sobre las funcionalidades a partir de las cuales de da asesoría. Continuar con sección 5.4</p> <p>No: Elevar al equipo de soporte y administradores el caso “Asesoría” para tener claridades sobre las funcionalidades del sistema sobre las cuales se brindará asesoría.</p> <p>Continuar con la actividad 6</p>	Equipo Mesa Soporte OnBase	X	No Aplica
6	Validar con el Usuario OnBase si el caso “Asesoría” fue atendido a satisfacción	Equipo Mesa Soporte OnBase		No Aplica
7	Registrar en la bitácora de casos la atención de la Asesoría	Equipo Mesa Soporte OnBase	X	Bitácora de casos

5.3. Atención de casos “Solicitud de capacitación”


Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
1	<p>El usuario de la “Mesa Soporte OnBase” amplía el nivel de detalle sobre la solicitud de capacitación requerida mediante la aplicación de las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el tema o temas que se requiere para la capacitación? ¿La capacitación debe ser virtual o presencial? Suministrar la cantidad de personas así: nombres, cargos y correo institucional. ¿Fecha tentativa de la capacitación requerida? 	Equipo Mesa Soporte OnBase		No aplica

Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
2	El usuario OnBase con la precisión de su solicitud por parte del equipo de la mesa soporte OnBase, remite correo electrónico al Coordinador de Gestión Documental respondiendo las preguntas formuladas en el punto 10.	Usuario OnBase	X	Correo electrónico con la solicitud

5.4. Atención de casos "Reporte falla"

Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
1	El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" amplía el nivel de detalle del reporte de la falla.	Primer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase		
2	El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" documenta caso "Reporte falla" en el formato registro falla.	Primer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase	X	Formato Registro falla
3	El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" califica la falla según su prioridad, dejando registro en el formato registro falla. Ver Política de operación numeral 4.12	Primer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase		Formato Registro falla
4	El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" acompaña al Usuario OnBase a registrar el caso en la Mesa GLPI adjuntando el formato registro falla.	Primer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase		Registro caso GLPI
5	El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" ingresa al GLPI para evaluar la atención del caso reportado según su priorización.	Primer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase		Registro caso GLPI
6	¿El usuario de la "Mesa Soporte OnBase" pudo resolver el reporte de falla? Si: Deja registro de la acción tomada en el formato registro falla y cierra el caso en mesa GLPI. No: escala el caso al segundo nivel de atención del equipo de soporte, trasladando el Caso GLPI y remitiendo por correo electrónico el formato registro falla. Nota: si el caso tiene prioridad alta se debe comunicar por teléfono con el segundo nivel del equipo para indicar la prioridad del caso. Ver Política de operación numeral 4.1	Primer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase	X	Formato Registro falla Registro caso GLPI

Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
7	<p>¿El usuario de segundo nivel del Equipo de soporte OnBase pudo resolver el reporte de falla? Si: Deja registro de la acción tomada en el formato registro falla y cierra el caso en mesa GLPI.</p> <p>No: escala el caso al tercer nivel de atención del equipo de soporte, remitiendo por los canales oficiales del tercer nivel el formato registro falla.</p> <p>Nota: ver "Directorio soporte OnBase" donde encontrará los datos para escalar casos por cada nivel en especial el tercero.</p> <p>Ver Política de operación numeral 4.1</p>	Segundo nivel Equipo Mesa Soporte OnBase	X	Formato Registro falla Registro caso GLPI
8	<p>Hacer seguimiento al caso reportado al tercer nivel según el acuse de recibido y la prioridad asignada por este.</p> <p>Nota: ver "Directorio soporte OnBase" donde encontrará los datos para escalar casos por cada nivel en especial el tercero.</p>	Segundo nivel Equipo Mesa Soporte OnBase		Mecanismo de reporte casos tercer nivel
9	<p>¿El tercer nivel de soporte requeriré acompañamiento de administradores de OnBase para perfeccionar caso o tomar acciones definitivas en su resolución? Si: Por los canales institucionales de la Comisión quien reporto el caso al tercer nivel será contactado y asumirá la coordinación la atención de caso correspondiente, brindando las facilidades al tercer nivel para resolver situación o vinculando otros actores de la entidad para en perfeccionamiento o toma de acciones correctivas en los tiempos establecidos de respuesta según la priorización.</p> <p>Ver Política de operación numeral 4.13</p> <p>No: Continuar con la siguiente actividad</p>	Segundo nivel Equipo Mesa Soporte OnBase		Mecanismo de reporte casos tercer nivel
10	<p>¿El tercer nivel de soporte pudo resolver el reporte de falla? Si: Deja registro de la acción tomada a vuelta de mecanismo en el cual fue reportado, indicando las causas del problema, acciones tomadas para atender fallo y acciones tomadas para asegurar la no repetición de este.</p>	Tercer nivel Equipo Mesa Soporte OnBase	X	Mecanismo de reporte casos tercer nivel

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE CASOS DE SOPORTE ONBASE	
		Código: P-GD-006	Versión: 1.0

Paso	Descripción	Responsable	Punto de control	Registro
	No: Escala el caso al cuarto nivel del equipo de soporte y notifica al usuario del segundo nivel el escalamiento del caso para su seguimiento.			
11	El segundo nivel del equipo OnBase que reportó el caso valida que el mismo ha sido atendido y registra las acciones de cierre en el formato reporte de falla y en la bitácora de casos, luego cierra el GLPI correspondiente.	Segundo nivel Equipo Mesa Soporte OnBase	X	Formato Registro falla Registro caso GLPI
12	Calificar los servicios recibidos a través del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que es remitida automáticamente por la herramienta de apoyo a la gestión de la mesa de servicios de TI (GLPI) cuando se cierra el caso.	Usuario final	X	Encuesta de servicios de GLPI.

7. Control de modificaciones

Versión No.	Fecha	Descripción del Cambio	Solicitada por:
1.0	22/06/2022	Creación del Procedimiento	Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Cristian Camilo Cabra Cargo: Contratista Dependencia: Grupo de Gestión Contractual	Nombre: Fernando Alexander Pachón Ortegón Cargo: Coordinador Grupo Gestión Documental Dependencia: Grupo Gestión Documental	Nombre: Fridcy Alexandra Faura Pérez Cargo: Directora Dependencia: Dirección de Apoyo Corporativo