

Contraloría General de la República

Código: PR-TI-01

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Versión: 01

Vigencia:



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

**PREGUNTAS FRECUENTES DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SGD**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Paola Manrique Huertas	Personal de la Subgerencia de Gobierno Digital		05/11/2019
Revisado por:	Erik Bazán Flores	Subgerente de Sistemas de Información		05/11/2019
Aprobado por:	Amparo Ortega Campana	Gerente de Tecnologías de la Información		05/11/2019

TABLA DE CONTENIDO

1. Generales	4
1.1. ¿A qué sistemas reemplaza el SGD?	4
1.2. ¿Se pueden visualizar los documentos del SICGR – Módulo de Trámite Documentario o del Chasqui en el SGD?	4
1.3. ¿Desde qué sistema se atiende un documento que ingresó por el SICGR o Chasqui?	4
1.4. ¿Quiénes tienen acceso al SGD?	4
1.5. ¿Qué roles existen en el SGD?	4
1.6. ¿Para qué sirve el Certificado Digital?	4
1.7. ¿Necesito Certificado Digital para proyectar documentos?	4
1.8. ¿Qué es el token criptográfico y para qué sirve?	5
1.9. ¿El usuario que tiene token, puede firmar desde cualquier PC o laptop?	5
1.10. ¿Puedo usar el sistema desde una PC o laptops en mi casa o fuera de la red de la CGR?	5
2. Sobre Accesos al Sistema	5
2.1. ¿Cómo se solicita el acceso para un colaborador?.....	5
2.2. ¿Con qué usuario y contraseña ingreso al SGD?	5
2.3. ¿Cómo solicito acceso para proyectar un documento a una unidad orgánica superior o distinta a la cual pertenezco?	5
2.4. ¿Cómo solicito acceso total a todos los documentos de la bandeja de mi unidad orgánica?	5
2.5. ¿El Personal OCI tendrá acceso al SGD?	6
3. Sobre el Certificado Digital	6
¿Qué hacer?.....	6
3.1. Si soy colaborador nuevo	6
3.2. Si no me llegó el correo de RENIEC para validar mi identidad.....	6
3.3. Sí me llegó el correo de RENIEC para validar mi identidad, pero ya pasó el tiempo establecido en el correo y no logré validarla ante el RENIEC.	6
3.4. Si validé mi identidad ante el RENIEC, pero NO instalaron el Certificado Digital en mi computador o token y ya pasó la fecha establecida en el correo del RENIEC.	6
3.5. Si me llegó el correo de RENIEC para instalar mi certificado digital.	6
3.6. Si me cambian la computadora donde está instalado mi certificado digital.....	6
3.7. Si olvidé la contraseña de mi certificado digital.....	7
3.8. Si se bloqueó la contraseña de mi certificado digital.....	7
4. Funcionalidades del Sistema	7
4.1. ¿Qué hago si aparece un ícono rojo en el lado izquierdo de la pantalla del sistema?	7
4.2. ¿Cómo proyecto un Memorando?	8

4.3. ¿Cómo proyecto un documento a una unidad orgánica distinta a la que pertenezco?	9
4.4. ¿Quiénes pueden revertir un documento cuyo estado es “Para Despacho”? ...	10
4.5. ¿Cómo revierto el estado de un documento de “Para Despacho” a “En Proyecto” para poder modificarlo?	10
4.6. ¿Cómo firmo un documento?.....	11
4.7. ¿Cómo viso un documento?	11
4.8. ¿Si estoy registrado para Visar un documento, sin ser el autor del mismo, puedo modificarlo?	12
4.9. ¿Cómo recibo un documento?.....	12
4.10. ¿Cómo deriva la Asistente de Gerencia o el Gerente / Subgerente un documento que será atendido por un colaborador de su unidad orgánica?.....	12
4.11. ¿El Gerente / Subgerente debe firmar digitalmente los documentos de Tipo “Proveído”?	12
4.12. ¿Cómo deriva un colaborador un documento a otro colaborador dentro de su misma unidad orgánica?	13
4.13. ¿Cómo actualizo el asunto o destinatarios de un documento previamente generado?	13
4.14. ¿Cómo agrupo los documentos de mi bandeja de recibidos para facilitar mi trabajo?	14
4.15. ¿Cómo se utilizan las etiquetas?	14
4.16. ¿Cómo concluyo un documento?.....	15
4.17. ¿Qué es un expediente para el SGD?.....	15
4.18. ¿Qué significa ser el responsable de un expediente?.....	16
4.19. ¿Cómo concluyo un expediente?	16
4.20. ¿Cuál es la diferencia entre concluir documento y concluir expediente?	16

PREGUNTAS FRECUENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
SGD

1. Generales

1.1. ¿A qué sistemas reemplaza el SGD?

Reemplaza al SICGR – Módulo de Trámite Documentario y al Chasqui.

1.2. ¿Se pueden visualizar los documentos del SICGR – Módulo de Trámite Documentario o del Chasqui en el SGD?

No se pueden ver, en el SGD solo se ve la información que haya sido registrada en dicho sistema. Los documentos registrados tanto en el SICGR como en el Chasqui se visualizan en cada uno de los sistemas, puesto que ambos permanecen activos en modo consulta.

1.3. ¿Desde qué sistema se atiende un documento que ingresó por el SICGR o Chasqui?

Después de la puesta en producción del SGD, todo documento es atendido a través del SGD. En caso se trate de un documento ingresado a través del SICGR o Chasqui, exporte el documento en formato PDF desde dichos sistemas, con la finalidad de que adjunte este archivo (PDF) al documento de respuesta o atención que se emita a través del SGD.

1.4. ¿Quiénes tienen acceso al SGD?

Todos los usuarios que redactan o proyectan documentos, los que dan visto bueno o firman documentos y los que reciben o derivan documentos.

1.5. ¿Qué roles existen en el SGD?

Existen cinco Roles:

- ✓ **Documentos Administrativos - Acceso Total:** Permite el acceso a todos los documentos de una unidad orgánica. Es aplicable a Gerentes, Subgerentes y Asistentes de Gerencia.
- ✓ **Documentos Administrativos – Resp. UO:** Permite el acceso a todos los documentos que corresponden a la atención, firma o visto bueno del responsable de una unidad orgánica.
- ✓ **Documentos Administrativos - Acceso Personal:** Permite el acceso solo a los documentos que han sido derivados o proyectados por el usuario logueado en el sistema.
- ✓ **Mesa de Partes – Acceso Total:** Permite el acceso a todos los documentos de la bandeja de mesa de partes de una unidad orgánica.
- ✓ **Mesa de Partes – Acceso Personal:** Permite el acceso solo a los documentos que han sido ingresados a través de la mesa de partes del usuario logueado en el sistema.

1.6. ¿Para qué sirve el Certificado Digital?

Sirve para visar o firmar documentos digitales con valor legal.

1.7. ¿Necesito Certificado Digital para proyectar documentos?

NO, el Certificado Digital solo se necesita para visar o firmar documentos digitales con valor legal.

1.8. ¿Qué es el token criptográfico y para qué sirve?

El token criptográfico tiene la apariencia de un USB, es un aparato electrónico que se le da a un usuario autorizado de un servicio computarizado para facilitar el proceso de autenticación. Sirve para firmar o visar digitalmente documentos electrónicos.

1.9. ¿El usuario que tiene token, puede firmar desde cualquier PC o laptop?

NO, si bien es cierto, el token es un dispositivo portable, éste solo se puede utilizar en una PC o laptop que tenga instalado los componentes necesarios para uso (Software de firma, Adobe acrobat reader). Cabe mencionar que, todas las PC y laptops de la CGR tienen instalados los componentes necesarios para utilizar el SGD.

1.10. ¿Puedo usar el sistema desde una PC o laptops en mi casa o fuera de la red de la CGR?

El SGD se puede utilizar desde fuera de la red de la CGR solo para realizar consultas o seguimiento de documentos, siempre que el usuario tenga los permisos respectivos (solo tienen permisos los responsables de las unidades orgánicas: Gerentes y Subgerentes). El SGD no se puede utilizar para firmar o proyectar documentos desde una PC o laptop fuera de la red de la CGR porque no se tienen instalados los componentes que necesita el SGD para su funcionamiento.

2. Sobre Accesos al Sistema

2.1. ¿Cómo se solicita el acceso para un colaborador?

Se solicita a través del SARI (Sistema de Administración de Requerimientos Informáticos).

2.2. ¿Con qué usuario y contraseña ingreso al SGD?

Se ingresa con el mismo usuario y contraseña del SCA (Sistema Centralizado de Aplicaciones).

2.3. ¿Cómo solicito acceso para proyectar un documento a una unidad orgánica superior o distinta a la cual pertenezco?

Debe remitir su solicitud por correo a la dirección: stauquino@contraloria.gob.pe o rojas@contraloria.gob.pe, con copia a su jefe inmediato superior y al responsable de su UO, indicando su código de personal, nombre completo y unidad orgánica a la cual desea proyectar documentos, siempre que ésta no forme parte de la alta dirección.

2.4. ¿Cómo solicito acceso total a todos los documentos de la bandeja de mi unidad orgánica?

La operadora de SARI de su UO debe registrar el requerimiento en dicho sistema. Una vez aprobado el requerimiento por el responsable de la UO, en automático, el usuario cuenta con el acceso solicitado.

2.5. ¿El Personal OCI tendrá acceso al SGD?

El Personal OCI de la CGR, en la primera etapa de implementación del SGD, todavía no tiene acceso al sistema.

3. Sobre el Certificado Digital

¿Qué hacer?

3.1. Si soy colaborador nuevo

Solicite un nuevo certificado digital, para lo cual asegúrese que el responsable de la unidad orgánica en donde se encuentra asignado emita un memorando a la Subgerencia de Gestión Documentaria o quien haga sus veces, solicitando su inscripción para obtener su certificado digital ante el RENIEC, consignando los siguientes datos: número de DNI, dirección laboral, cargo, área, teléfono, anexo y correo electrónico institucional. Posteriormente, siga los pasos que le indique el RENIEC.

Finalmente, cuando el RENIEC, a través de la dirección de correo plataforma.erep@pkiep.reniec.gob.pe, le haya remitido un correo con los datos para descarga de su certificado digital, registre un requerimiento en el sistema de mesa de ayuda para solicitar la instalación y espere la llamada del técnico asignado para su atención.

3.2. Si no me llegó el correo de RENIEC para validar mi identidad.

Solicite un nuevo certificado digital, según lo indicado en el numeral 3.1. del presente documento.

3.3. Sí me llegó el correo de RENIEC para validar mi identidad, pero ya pasó el tiempo establecido en el correo y no logré validarla ante el RENIEC.

Solicite un nuevo certificado digital, según lo indicado en el numeral 3.1. del presente documento.

3.4. Si validé mi identidad ante el RENIEC, pero NO instalaron el Certificado Digital en mi computador o token y ya pasó la fecha establecida en el correo del RENIEC.

Solicite un nuevo certificado digital, según lo indicado en el numeral 3.1. del presente documento.

3.5. Si me llegó el correo de RENIEC para instalar mi certificado digital.

Solicite la instalación de su certificado digital, mediante la creación del requerimiento respectivo en el sistema de mesa de ayuda y espere la llamada del técnico asignado para su atención.

3.6. Si me cambian la computadora donde está instalado mi certificado digital.

El certificado digital, una vez instalado, no se puede volver a instalar en otra computadora, tampoco se puede copiar, ni hacer un backup o clonado.

En este caso, solicite un nuevo certificado digital, según lo indicado en el numeral 3.1. del presente documento.

3.7. Si olvidé la contraseña de mi certificado digital.

Solicite un nuevo certificado digital, según lo indicado en el numeral 3.1. del presente documento, ya que no hay forma de recuperar su contraseña.

3.8. Si se bloqueó la contraseña de mi certificado digital.

Si después de ingresar varias veces su contraseña de manera incorrecta, se bloquea su contraseña del certificado digital, solicite un nuevo certificado digital, según lo indicado en el numeral 3.1. del presente documento.

4. Funcionalidades del Sistema

4.1. ¿Qué hago si aparece un ícono rojo en el lado izquierdo de la pantalla del sistema?



Pasos:

1. De un clic sobre el nombre de su unidad orgánica, ubicado en la parte central de la pantalla del sistema. Aparece una ventana.
2. De un clic en la unidad orgánica de la ventana que apareció.



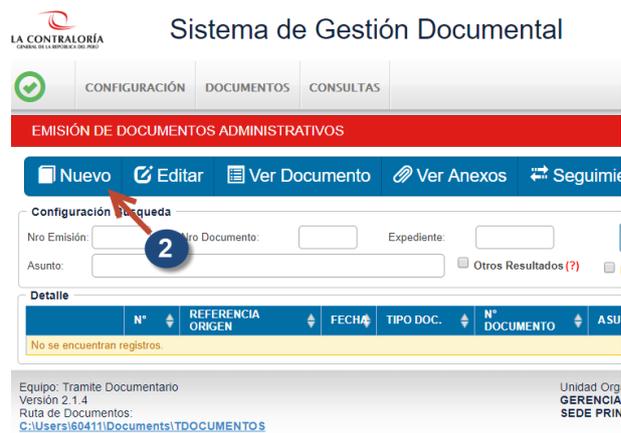
4.2. ¿Cómo proyecto un Memorando?

Pasos:

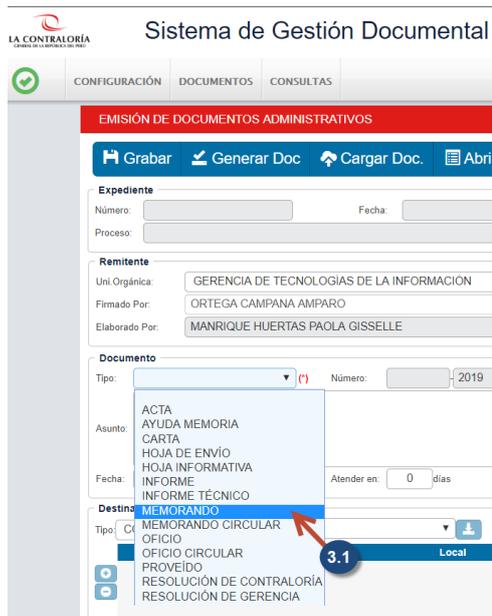
1. De un clic en el menú Documentos -> Emisión de Documentos



2. De un clic en el botón Nuevo.



3. Complete los datos mínimos obligatorios:
 - 3.1. Seleccione de la lista, el Tipo de Documento "Memorando".
 - 3.2. Ingrese el Asunto.
 - 3.3. Ingrese el Destinatario.



4. De un clic en el botón “Grabar”.
 5. De un clic en el botón “Generar Doc”. Esta acción genera el archivo Word del documento.
 - 5.1. Complete el cuerpo de su documento.
 - 5.2. Exporte el documento Word a formato PDF.
 - 5.3. Cierre los archivos PDF y Word.
 6. De un clic en el botón “Cargar Doc”.
 7. Presione el botón “Para Despacho”.
- 4.3. ¿Cómo proyecto un documento a una unidad orgánica distinta a la que pertenezco?**
- Pasos:
1. De clic en su Unidad Orgánica, ubicada en la parte superior central de la pantalla.
 2. Seleccione la unidad orgánica a la cual desea proyectar el documento.



3. La unidad orgánica seleccionada aparece en la parte superior central de la pantalla.



4. Proyectar el documento deseado, por ejemplo: Memorando, utilizando los pasos descritos para Proyectar Memorando.

4.4. ¿Quiénes pueden revertir un documento cuyo estado es “Para Despacho”?

Dos usuarios: el autor del documento y el Gerente o Subgerente.

4.5. ¿Cómo revierto el estado de un documento de “Para Despacho” a “En Proyecto” para poder modificarlo?

Esta acción solo puede ser realizada por el autor del documento o Gerente / Subgerente.

Pasos:

1. De un clic en el menú Documentos -> Emisión de Documentos.



2. Cambie el Estado a “Emitido”. De ser necesario cambie la fecha a filtrar.
3. Presione el botón “Filtrar”.
4. Seleccione el documento y presione el botón “Editar”.
5. Presione el botón “En Proyecto”. Con esta acción el documento pierde la firma digital y se ubica en la Bandeja “En Proyecto”.

4.6. ¿Cómo firmo un documento?

Pasos:

1. Ingrese a la bandeja Para Despacho.
2. Busque el documento que va a firmar.
3. Una vez encontrado el documento a firmar, selecciónelo y presione el botón “Editar”.
4. De clic en el botón “Firmar Doc.”
5. En el Software de Firma, de clic en el menú “Firmar”->Firma titular.
6. Seleccione su certificado digital y de clic en “Aceptar”.
7. Ingrese su contraseña y presione el botón “Permitir”.
8. De clic en el botón verde “Emitir Doc.”

4.7. ¿Cómo viso un documento?

Pasos:

1. Ingrese a la bandeja Para Visto Bueno.
2. Busque el documento que va a visar.
3. Una vez encontrado el documento a firmar, selecciónelo y presione el botón “Editar”.
4. De clic en el botón “Visar Doc.”
5. De clic en el menú “V°B°”->V°B° firma.
6. Seleccione su certificado digital y de clic en “Aceptar”.

7. Ingrese su contraseña y presione el botón “Permitir”.
8. De clic en el botón verde “Enviar Doc.”

4.8. ¿Si estoy registrado para Visar un documento, sin ser el autor del mismo, puedo modificarlo?

No puede. Si usted debe visar un documento y no está de acuerdo con su contenido tiene dos alternativas: Observarlo (al observar el documento lo devuelve a su autor) o coordinar con el autor del documento para que lo recupere y lo modifique.

4.9. ¿Cómo recibo un documento?

Pasos:

1. Ingrese a la Bandeja de “No Leídos” o de un clic en el menú Documentos -> Recepción de Documentos.
2. Seleccione el documento a recepcionar y presione el botón “Editar”.
3. Presione el botón “Recibir”.

4.10. ¿Cómo deriva la Asistente de Gerencia o el Gerente / Subgerente un documento que será atendido por un colaborador de su unidad orgánica?

El Asistente de Gerencia o el Gerente / Subgerente atiende el documento con un Tipo de Documento Proveído, el cual firma digitalmente el Gerente / Subgerente y cuyo destinatario es el colaborador que corresponda.

Pasos:

1. Después de recibir el documento, ingrese a la Bandeja “Recibidos”.
2. Seleccione el documento a derivar y presione el botón “Editar”.
3. Presione el botón “Atender/Derivar Documento Administrativo”.
4. Complete los datos obligatorios:
 - 4.1. Seleccione el Tipo de Documento “Proveído”.
 - 4.2. Ingrese el Destinatario.
 - 4.3. No es obligatorio, pero puede ingresar indicaciones.
5. Presione el botón “Grabar”.
6. Presione el botón “Para Despacho”.
7. Anote el número de emisión e indicar al Gerente / Subgerente que debe firmar el documento correspondiente al número de emisión anotado.

4.11. ¿El Gerente / Subgerente debe firmar digitalmente los documentos de Tipo “Proveído”?

Sí, el Gerente / Subgerente debe firmar digitalmente los documentos de Tipo Proveído.

4.12. ¿Cómo deriva un colaborador un documento a otro colaborador dentro de su misma unidad orgánica?

Para que un colaborador derive documentos internos o externos a otro colaborador dentro de su unidad orgánica, puede utilizar la Hoja de Envío, la cual es firmada por el autor del documento.

Pasos:

1. Después de recibir el documento, ingrese a la Bandeja “Recibidos”.
2. Seleccione el documento a derivar y presione el botón “Editar”.
3. Presione el botón “Atender/Derivar Documento Administrativo”.
4. Complete los datos obligatorios:
 - 4.1. Seleccione el Tipo de Documento “Hoja de Envío”.
 - 4.2. Ingrese el Destinatario.
 - 4.3. No es obligatorio, pero puede ingresar indicaciones.
5. Presione el botón “Grabar”.
6. Presione el botón “Para Despacho”.
7. Presione el botón “Firmar Doc.” y siga los pasos de Cómo firmar un documento.

4.13. ¿Cómo actualizo el asunto o destinatarios de un documento previamente generado?

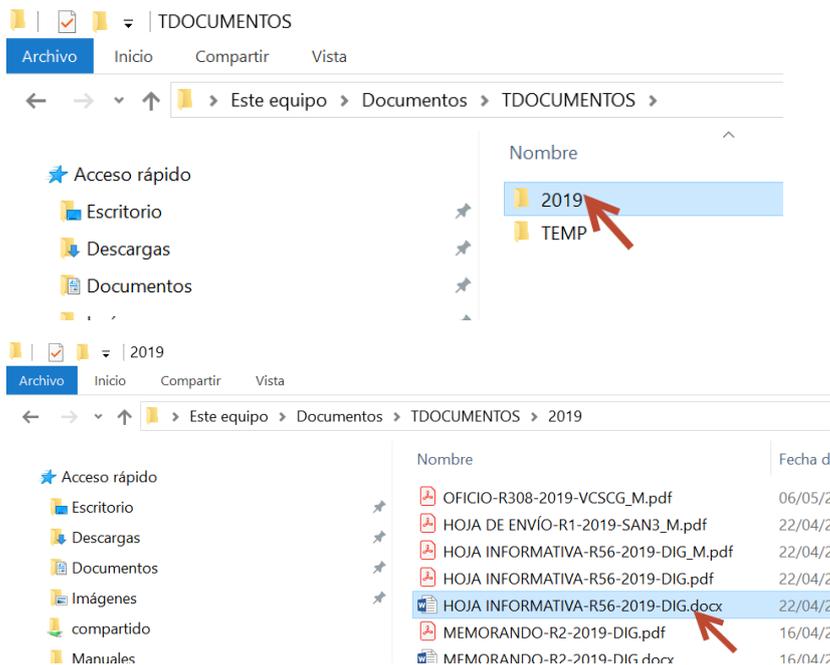
El asunto o destinatario se actualiza en automático solo cuando se vuelve a generar el documento. Para ello renombre el archivo Word del documento generado y elimine su archivo PDF.

Pasos:

1. Anote el número de emisión del documento que desea actualizar.
2. Abra la carpeta donde se encuentran sus documentos localmente, en su computadora.



3. Ubique el archivo Word del documento que desea actualizar y renómbrelo.



- Vuelva al SGD, busque el documento en su bandeja de “En Proyecto”.
- Una vez encontrado el documento, de clic en el botón “Editar” que se encuentra al lado izquierdo del registro del documento.
- Actualice los datos deseados (asunto y/o destinatarios) y grabe sus cambios.
- Presione el botón “Generar Doc.”
- Abra el archivo renombrado, copie el cuerpo del documento, péguelo en su nuevo documento y grabe sus cambios en el archivo word.
- Exporte el nuevo documento en pdf.
- Elimine el archivo Word renombrado.

4.14. ¿Cómo agrupo los documentos de mi bandeja de recibidos para facilitar mi trabajo?

Una forma de hacerlo es utilizando etiquetas.

4.15. ¿Cómo se utilizan las etiquetas?

Primero reciba el documento, siguiendo los pasos del numeral 4.9 del presente documento. Posteriormente, siga los pasos detallados a continuación:

Pasos:

- Ingrese a la opción de menú Documentos -> Recepción de Documentos.
- Seleccione el registro que desea etiquetar.
- Presione el botón Editar.
- De clic en la lista desplegable “Sin Etiqueta” y escoja la etiqueta deseada (Pendiente, Pendiente Urgente, Para Seguimiento).
- Presione el botón “Grabar”.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Grabar Atender/Derivar Ver Documento Ver Anexos Seguimiento Anular Recep. Cerrar Salir

Expediente Número: 1020190002046 Fecha: 16/10/2019 Proceso:	Estado recepción Año: 2019 RECIBIDO Sin Etiqueta Nro Recepción: 4695
Emisor Remite: GERENCIA REGIONAL DE CONTROL DE CAJAMARCA - VALDIVIEZO GALLA Elaboró: ARAUJO MANTILLA EDUARDO HOMERO	Destinatario Uni. Orgánica: SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL Personal: ORTEGA CAMPANA AMPARO
Documento Tipo: PROVEIDO Número: 002849-2019-GRCA Fecha: 29/10/2019 09:58 Atender en: 0 días ESC: 5336 GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA Tipo de Asunto: 53.04.26 OTRAS SOLICITUDES	

4.16. ¿Cómo concluyo un documento?

Primero reciba el documento, siguiendo los pasos del numeral 4.9 del presente documento. Posteriormente, siga los pasos detallados a continuación:

Pasos:

1. Ingrese a la opción de menú Documentos -> Recepción de Documentos.
2. Seleccione el registro que desea concluir.
3. Presione el botón Editar.
4. Ingrese la fecha de atención y la fecha de conclusión. Es opcional el ingreso de comentarios en la sección "Obs.".
5. Presione el botón Grabar.

Nota: El sistema valida que la fecha de atención sea posterior a la fecha de recepción. Asimismo, valida que la fecha de conclusión sea posterior a la fecha de atención, es decir:

Fecha de recepción < Fecha de atención < Fecha de conclusión

4.17. ¿Qué es un expediente para el SGD?

Es el conjunto de uno o varios documentos electrónicos (proveído, hoja de envío, hoja informativa, memorando, oficio, entre otros) cuyo origen puede ser de tipo interno o externo a la institución. A continuación, se detallan algunas características de un expediente:

Característica	Detalle
Tipo de Origen	Puede ser Interno o Externo.
Número del expediente	Ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> Interno: PER00020190002893 Externo: 0820190002046
Original	Solo existe un original.
Copia	Puede tener ninguna, una o varias copias.
Responsable	Tiene un solo usuario responsable, quien se encuentra en la rama del documento original.

4.18. ¿Qué significa ser el responsable de un expediente?

Responsable es el usuario quien tiene el encargo de atender un expediente y es el único quien puede derivar su responsabilidad a otro usuario.

Solo hay un responsable para un expediente.

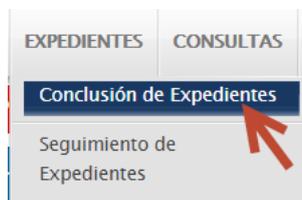
El responsable de un documento pierde esa característica cuando deriva el expediente a otro usuario.

4.19. ¿Cómo concluyo un expediente?

Considere que solo el colaborador responsable del expediente puede concluirlo.

Pasos:

1. Ingrese a la opción de menú Expedientes -> Conclusión de Expedientes.
2. Modifique los filtros de acuerdo a su necesidad para ubicar el expediente deseado y presione el botón Buscar.
3. Seleccione el expediente a concluir y presione el botón Concluir.
4. Seleccione el tipo (término normal, inf. que no es competente, expediente incompleto) y fecha de la conclusión. Además, ingrese el detalle de la conclusión y si considera necesario, adjunte los documentos que sustenten la conclusión.
5. Presione el botón Concluir Expediente.



4.20. ¿Cuál es la diferencia entre concluir documento y concluir expediente?

Documento (que pertenece a un expediente)	Expediente
Puede ser concluido por el destinatario del documento.	Solo puede ser concluido por el responsable del documento.
Se realiza ingresando a la pantalla de Recepción de cualquier Documento.	Se realiza ingresando a la opción de menú Expedientes / Concluir Expedientes.
Es posible referenciar el documento concluido en un nuevo documento, de decir, que es posible derivar un documento concluido.	No es posible referenciar ningún documento que pertenezca a un expediente concluido en otro documento nuevo, es decir, que no será posible derivar un documento de un expediente concluido.