Anexo No. 1. Especificaciones Funcionales Generales

ESPECIFICACIONES GENERALES

1. MARCO DEL PROCESO.

1.1 MACROPROCESO: Gestión de Prestaciones y Beneficios Económicos Periódicos.

1.2 PROCESO: Gestión de Medicina Laboral.

1.3 SUBPROCESOS:

1.3.1 Determinación del subsidio por incapacidades.

- Medicina laboral tutelas por incapacidades.
- Pago a herederos.
- Recobro de incapacidades.

1.3.2 Determinación de la pérdida de capacidad laboral/ocupacional y revisión del estado de invalidez.

- Calificación de la pérdida de capacidad laboral.
- Manifestación de inconformidad, pago de honorarios y remisión de expedientes a juntas de calificación de invalidez.
- Gastos de traslado y reembolsos.
- Recobro de honorarios.

1.3.3 Trámites transversales asociados a los subprocesos:

- Recepción de dictámenes.
- Determinación de deuda.
- Tutelas.
- PQRS.
- Recepción de documentos de medicina laboral.
- Correspondencia.
- Investigación técnica.
- Modelo de producción
- Facturación de servicios

2. OBJETIVO.

Recibir, gestionar, dar respuesta oportuna y con calidad a las solicitudes de: calificación de pérdida de capacidad laboral/ocupacional, revisión del estado de invalidez, pago de incapacidades y sus trámites asociados, de acuerdo con los requisitos técnicos y legales vigentes.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co
GOBIERNO DE COLOMBIA

3. ALCANCE.

Inicia: Con la definición de criterios para establecer reparto a través de reportes, seguimiento, roles, reglas de cada subproceso y trámites asociados.
Incluye: Las solicitudes asignadas a cada uno de los subprocesos y trámites asociados, a fin de determinar si procede el reconocimiento, liquidación y pago del subsidio por incapacidad, o se debe clasificar, calificar y recurrir el dictamen de calificación de la pérdida de capacidad laboral o revisar el estado de invalidez de los pensionados.
Finaliza: Con la respuesta de fondo a la persona natural o jurídica solicitante a través de comunicaciones, cartas de rechazo, solicitud de documentos/exámenes faltantes, solución a productos no conformes, oficios de pago y dictámenes de pérdida de capacidad laboral.

4. REGLAS.

Entradas: a través de los canales dispuestos por la entidad, bien sea físico o electrónico, por petición de parte del ciudadano interesado, su apoderado o tercero autorizado o por requerimiento de esta entidad. También, se pueden registrar solicitudes internas, es decir cualquiera que con ocasión de alguna solicitud proveniente de implementación de planes estratégicos institucionales, planes de acción, planes de mejoramiento, normas, riesgos, conceptos de área, bases de datos y requerimientos de entes de control, sean necesarias atender.
Atención: una vez la solicitud se encuentra en curso o creada para su atención, los proveedores, clientes o demás grupos de interés que Colpensiones designe para gestionar y consultar, las validaciones, estados, log, reportes, informes, decisiones y revisiones, podrán acceder a las herramientas de acuerdo a los protocolos y políticas de seguridad establecidas, con el fin de obtener datos o los documentos generados, de manera masiva o individual.
Salidas: los datos y documentos generados se deberán entregar y custodiar en las condiciones que Colpensiones especifique al respecto. Estos datos y documentos, se podrán divulgar alineados a las políticas de reserva y confidencialidad documental que les apliquen, por canales de notificación, correspondencia física o electrónica, con el fin de cumplir con la atención de cada solicitud.

5. RECURSOS.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de lo descrito con antelación en este documento, es necesario contar con una herramienta/aplicativo/plataforma de software como servicio, donde proveedores, Colpensiones, o quien determine el proceso de gestión de Medicina Laboral, use este instrumento, para que el servicio de integración, suscripción, implementación, desarrollo, y configuración, permita gestionar de forma integral todos los subprocesos y trámites transversales asociados.

Esta herramienta/aplicativo/plataforma debe permitir un gran aumento en el volumen, la variedad de solicitudes, flexibilidad de trámites asociados, documentos y datos en tiempo real, que permita la integración de estos datos y servicios que residen en las propias herramientas, o en nubes de uno o múltiples proveedores, integración que debe ser suficientemente ágil y escalable para satisfacer estas demandas.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co
GOBIERNO DE COLOMBIA

6. VALOR FUNCIONAL.

Las interfaces en la herramienta/aplicativo/plataforma de software, deben contar con un soporte de 6 a.m. hasta las 10 p.m. en días hábiles, entiéndase de lunes a sábado y con disponibilidad 24 horas todos los días calendario. El soporte de cualquier eventualidad, entiéndase cualquier denominación de una necesidad del negocio, siempre debe resolverse de manera sencilla y eficaz, con el fin de mantener la experiencia alta para el usuario y trabaje con agrado sus actividades, generando confianza y estableciendo una base sólida de relación con el cliente. En este mismo sentido, el aplicativo debe presentar una interfaz gráfica limpia y estructurada, con un espacio de trabajo ordenado e intuitivo para mejorar su experiencia.

Los usuarios que se beneficien del uso de la herramienta deben recibir un manual de usuario, capacitación y acompañamiento sobre formación en su uso correcto, esta comitiva debe ser multitarea, por lo que se debe contar con el suficiente personal que familiarice y soporte cualquier eventualidad o implementación del cambio.

Con la experiencia de uso, acerca de la satisfacción o no por parte del usuario, la herramienta siempre debe constantemente evolucionar con el fin de ser más sencilla e intuitiva, sin necesidad de un requerimiento, pero de manera rigurosa siguiendo las reglas del negocio, las cuales además pueden ser modificadas.

7. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN.

Para las funcionalidades que abarca el proceso, se espera que se permita, descargar, cruzar, y analizar, informes, reportes, datos, transacciones, documentos y en general toda la operación. En este sentido, se espera que todos los productos cumplan al menos con las siguientes heurísticas:

- Visibilidad del estado del sistema. Se informará a los usuarios del estado del sistema en tiempo real.
- Utilizar el lenguaje de los usuarios. Lenguaje sencillo, con términos médicos, y con palabras y frases que sean conocidas.
- Control y libertad para el usuario. Control para deshacer y rehacer las acciones, siempre preservando la trazabilidad de sus acciones.
- Consistencia y estándares.
- Prevención de errores. Generar mensajes de error para informar al usuario.
- Minimizar la carga de la memoria del usuario. Reconocer antes que aprender.
- Flexibilidad y eficiencia de uso.
- Diálogos estéticos y diseño minimalista.
- Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores.
- Ayuda y documentación.
- Autorregistro de incidentes. Ante la pantalla de error, la herramienta debe catalogar el mismo y serializarlo para que el usuario esté tranquilo del reporte del fallo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co
GOBIERNO DE COLOMBIA

Aunado a lo anterior, se debe garantizar que todos los productos requeridos, contarán con un enfoque de entrega de valor de forma temprana y continua, a través de aplicación de metodologías ágiles, este criterio es sumamente importante, cuando se trate de aplicación de normas en nuevas interfaces o las existentes. Estos o cualquier mecanismo que se use, debe pretender eliminar la incertidumbre y minimizar riesgos para que el cliente cuente con la confianza necesaria en la herramienta.

Finalmente, como clientes con requisitos volátiles alineados a los cambios que las normas y su interpretación, se puede cambiar el alcance sin que suponga un coste adicional, a través de las nuevas historias de usuario o requerimientos que sustituirán a otros que estuvieran contemplados en el alcance y que fueran comparables en cuanto a esfuerzo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
CO20/962576
Carrera 10 No. 72 - 33 Torre B Piso 11 Bogotá D.C. - Cundinamarca
BEPS Bogotá: (57+601) 487 03 00 • Línea Gratuita: 018000 41 07 77
www.colpensiones.gov.co/beps/ • contacto@colpensiones.gov.co
GOBIERNO DE COLOMBIA