	Aprobación	Revisión Técnica
Firma:	CARMEN MENDOZA S	
Nombre:	Carmen Rosa Mendoza Suárez	Grace Smith Rodado Yate
Cargo:	Director Técnico	Director Técnico
Dependencia:	Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Dirección de Planeación
R.R. No. 007	Fecha 16 FEB. 2018	

OBSOLETO

1. OBJETIVO:

Estandarizar las actividades para dar soporte técnico a las incidencias, solicitudes o eventos que afecten el funcionamiento de los sistemas de información y/o equipos informáticos de la Contraloría de Bogotá D.C., para garantizar el normal funcionamiento de los mismos, asegurando la continuidad en su operación y de los servicios informáticos.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con el ingreso de la solicitud de soporte por parte del funcionario, encargado y/o el reporte de los problemas detectados en los elementos computacionales de la entidad y finaliza con la elaboración y presentación del Informe mensual y consolidado Trimestral y Estadístico.

3. BASE LEGAL:

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	20-Jul-1991	Artículos 268 y 272.
Ley 42	26-Ene-1993	"Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen."
Ley 1266 de 2008	31-Dic-2008	"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones"

TIPO DE NORMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
Ley 1712	06-Mar-2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
Decreto Ley 1421	22-Jul-1993	"Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá." (En especial los Artículos 105 y 109).
Decreto 103	20-Ene-2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
Decreto 1078 de 2015	26-May-2015	Título IX Capítulo 1 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
Acuerdo 658	21-Dic-2016	"Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones."
Acuerdo 664	26-Mar-2017	"Por el cual se modifica parcialmente el Acuerdo 658 del 21 de diciembre de 2016" "Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones".
Norma ISO 27002:2013	2013	Catálogo de Buenas prácticas de seguridad informática
Norma ISO 27001: 2013	06-Mar-2014	ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y describe cómo gestionar la seguridad de la información en una empresa.
Manual de Gobierno en línea Eje temático TIC PARA LA GESTION DE TIC- Soporte de servicios tecnológicos LI.ST.08, LI.ST.09 LI.ST.10	26-May-2015	Implementación del procedimiento para atender los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de una Mesa de Servicio.

4. DEFINICIONES:

ANS o SLA (Service Level Agreement): acuerdos de nivel de servicio, con relación a la cantidad de equipos y al tiempo de respuesta para cada uno de ellos.

ASISTENCIA: Apoyo técnico en sitio

CASO: Número consecutivo asignado al Requerimiento o Incidente.

DESARROLLO NUEVAS FUNCIONALIDADES: Actividades referentes a los sistemas de información existentes (campos nuevos, reportes, modificaciones y/o nuevos formularios, plantillas).

ESCALAMIENTO: Se refiere al movimiento de casos entre agentes con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

FALLA: Es un error en hardware o software que genera discontinuidad en la actividad realizada o mal funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

HARDWARE: Son todos aquellos componentes físicos de una computadora, todo lo visible y tangible. Algunos componentes del hardware son: Teclado, Mouse, CPU, entre otros. También hacen parte las impresoras, los escáneres

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS: Programas que facilitan las labores propias de la oficina. Ejemplo: Procesadores de palabra, hojas electrónicas, mensajería y colaboración, diagramación entre otros.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA: Es el conjunto de hardware y software sobre el cual funcionan los diferentes servicios que presta la Contraloría de Bogotá: equipos de cómputo, equipos de comunicaciones, sistemas de información, equipos de fotocopiado, equipos de digitalización, equipos de telefonía.

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS: Conjunto de tareas tendientes a mantener en perfecto funcionamiento las estaciones de trabajo e impresoras de la Entidad.

MESA DE SERVICIOS: Punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los clientes internos y externos. Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

REPUESTO: Es una pieza o parte que se utiliza para reemplazar las originales en equipos que debido a su uso diario han sufrido deterioro o un daño.

REQUERIMIENTO TÉCNICO: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico

SISTEMAS DE INFORMACION: conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

SOFTWARE: Programa o grupo de ellos que indica al equipo como operar y reaccionar ante diferentes eventos. El término incluye sistemas operativos, programas y aplicaciones.

SOLICITUD: Son peticiones de atención a daños o fallos en la infraestructura de software y/o hardware que pueden ser de soporte, de mantenimiento, de nuevos desarrollos o de capacitación.

OBSOLETO

El soporte se categorizará en los siguientes niveles:

SOPORTE PRIMER NIVEL (N1): Soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del usuario. Es el encargado de hacer el diagnóstico inicial en sitio, hacer las configuraciones e instalaciones básicas de Sistemas Operativos, drivers, y utilitarios o de sistemas de información. La principal labor es reunir toda la información del usuario y determinar la solución inmediata.

SOPORTE SEGUNDO NIVEL (N2): Es el soporte que deben realizar los especialistas en un tema específico como redes, conectividad sistemas de información, sistemas de seguridad, bases de datos, administración técnica de los sistemas de información y actividades relacionadas con el aplicativo para rendición de cuentas por parte de los sujetos de control.

SOPORTE TERCER NIVEL (N3): Lo pueden efectuar los administradores funcionales y técnicos de los servicios o aquellos servicios de los cuales existe un administrador o super-usuario con el conocimiento de la actividad especializada, y están encargados de realizar actividades como, investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos, es decir ajustes a los sistemas en funcionamiento y/o nuevos desarrollos.

SOPORTE CUARTO NIVEL (N4): Corresponde al soporte directo del fabricante, Contratista o Proveedor de un equipo, aplicación informática, sistema de información o equipo asociado a la prestación de los servicios informáticos de la Entidad.

SOPORTE TECNICO: Es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios que tengan algún problema al utilizar un producto o servicio, bien sea, relacionado con hardware, software o cualquier otro equipo o dispositivo informático.

USUARIO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá o del sujeto de control fiscal que solicita asistencia técnica sobre los sistemas de información e infraestructura tecnológica implementada en la entidad.

USUARIO INTERNO: Funcionario de la Contraloría de Bogotá D.C.

USUARIO EXTERNO: Sujeto de Vigilancia y Control Fiscal.

OBSOLETO

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 Soporte a Sistemas de Información

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Auxiliar Administrativo Secretario Técnico Operativo Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá)	**Ingresa la solicitud** Sí la solicitud es de usuario interno reporta a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios), la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla o problema de Software, de los aplicativos o sistemas de información Institucionales. Continúa en la **actividad 3**	Registro en el sistema de atención de requerimientos por Número de servicio.	**Punto de Control:** El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. **Observación:** En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-04-03.
2	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Sí la solicitud es de usuario Externo Recepciona solicitud a través de medio telefónico, correo electrónico, o por comunicación escrita recibida directamente o a través de la dependencia competente. Registra en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios). Informa el número de servicio para atención del caso. Continúa en la **actividad 3**	Registro en el sistema de atención de requerimientos por Número de servicio.	**Punto de Control:** El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. **Observación:** En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-

OBSOLETO

				04-03. Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso.
3	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Evalúa sí la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la **actividad 4**; de lo contrario se continua con la **actividad 5**.		
4	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Si la solicitud la realiza un usuario interno pedir información adicional a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad. Si la solicitud la realiza un usuario externo pedir información adicional por el mismo medio en que se recibió la solicitud (correo electrónico, comunicación escrita y/o teléfono). Continúa con la **actividad 3**	Registro en el sistema de atención de requerimientos por Número de servicio.	**Punto de Control:** Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, la información solicitada.
5	Profesional de la Dirección TIC – responsable del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	**Analizar la solicitud de soporte** Realiza análisis técnico clasificándola por tipo de solicitud: Sí la solicitud es de soporte y/o mantenimiento, va a ejecutar la ***actividad 6***. Sí la solicitud es de desarrollo nuevo, va a ejecutar la **actividad 13**. Sí la solicitud es de capacitación, va a ejecutar la ***actividad 16*** Realiza categorización del caso en atención de primer nivel (N1), segundo nivel (N2), tercer nivel (N3) o cuarto nivel (N4); nivel acorde a su criticidad, complejidad	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	**Punto de Control:** Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, la información relacionada con la asignación o especificidad para el tratamiento del caso.

OBSOLETO

		o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado de solución). Asigna el caso al profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC encargado del Soporte o Administración Técnica del Sistema de Información, Software o Hardware relacionado con el caso.		
6	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud (Asignada)	**Analizar e implementar solución** Si la solución es suministrada directamente por el funcionario profesional o técnico de la Dirección de TIC, Implementa la solución, y va a la ***actividad 7*** Sí la solicitud requiere ser escalada a proveedor o contratista para su solución, sigue con la ***actividad 9***.	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	**Punto de Control:** Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, el ANS de solución del caso
7	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Registrar solución** Actualiza en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad las acciones realizadas que dieron solución a la solicitud y asigna estado solucionado al número de servicio, *continua con la* ***actividad 8.*** Informa al usuario la solución implementada	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	**Punto de Control:** Documenta en el sistema de atención de requerimientos por el número de servicio, el ANS de solución del caso
8	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Cerrar número de servicio** Solicita al usuario calificación del servicio por el medio utilizado, directamente en el sistema de atención de requerimientos, vía correo electrónico o por escrito.	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	**Punto de control:** Director de TIC, y/o Subdirector de Gestión de la Información realizaran monitoreo con el fin de establecer si hay casos sin atender en el tiempo asignado y tomar correctivos, según corresponda.

OBSOLETO

		Sí la solución es satisfactoria para el usuario asignar estado cerrado al número de servicio. Sí la solución no es satisfactoria asignar estado reabierto al número de servicio.		
9	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Escalar caso a proveedor o contratista** Informa a proveedor o contratista a través de aplicativo dispuesto para tal fin o mediante comunicación escrita las especificaciones técnicas y/o requerimientos de la solicitud. **Presentar propuesta de solución de proveedor o contratista** Solicita al Proveedor o contratista la presentación de propuesta de solución con las actividades a realizar, tiempo y fecha estimada de entrega de la solución de acuerdo con las obligaciones contractuales y alcance de los ANS pactados. Sí la solución no requiere cargo o cobro de horas, ***actividad 11*** Sí la solución requiere tiempos de desarrollo con cargo o cobro indicar especificaciones técnicas y/o funcionales a requerir, ***actividad 10***	Registro del Aplicativo dispuesto para tal fin y/o comunicación escrita Propuesta de solución del Proveedor o Contratista según sea pertinente	**Punto de control:** Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
10	Director de TIC, Subdirector de Gestión de la Información, Profesional Especializado, Profesional Universitario encargado de la atención de la solicitud	**Analizar propuesta de la solución** Revisan la propuesta de solución de proveedor o contratista Si la propuesta es aceptada, ordenar su desarrollo mediante comunicación escrita, ir a la ***actividad 11***	Registro de Aplicativo dispuesto para tal fin y/o comunicación escrita	**Punto de Control:** la aceptación de la propuesta debe darse por el Director TIC o Subdirector de Gestión de la Información.

OBSOLETO

		Si no es aprobada se informa al proveedor o contratista para ajustes, va a la ***actividad 9***		
11	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Presentar propuesta definitiva de solución** Solicita al Contratista o Proveedor la entrega de la solución definitiva del caso y la documentación técnica y/o de usuario de la solución. *Continua con la* ***Actividad 12***	Documentación de la solución a implementar	
12	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Realizar Pruebas de la solución** Implementa pruebas de la solución, si cumple con las condiciones solicitadas, se acepta la solución, *continua en la* ***actividad 7***. Si las pruebas fueron fallidas informa al Director de TIC o Subdirector de Gestión de Información y al proveedor o contratista devolviendo el caso para su ajuste, *continua en la* ***actividad 9***.	Documento de pruebas realizadas Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01	**Punto de control:** Se registra la solución y se documenta todo el proceso realizado en el sistema de control establecido por la Dirección de TIC o el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.
13	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Desarrollo nuevas funcionalidades** Solicita al usuario especificaciones funcionales de la solicitud con visto bueno del Director Sectorial, Director Técnico o Jefe de Oficina, según corresponda. Realiza análisis de viabilidad de desarrollo de la nueva funcionalidad, Sí es viable, analiza: • Sí el desarrollo puede ser atendido por la Dirección TIC, *continua con la* ***actividad 14***	Anexo 4. Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades	**Punto de Control:** El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Si es necesario se deben adjuntar anexos con las especificaciones funcionales. **Observación:** En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de

OBSOLETO

		• Si el desarrollo debe ser escalado a proveedor o contratista:
		  ○ Si existe contratista o proveedor, *continuar con la* ***actividad 9***
		  ○ Si no existe contratista o proveedor, realizar activación del proceso de contratación de conformidad con los procedimientos del Proceso Gestión Administrativa *y Financiera, luego continua con la* ***actividad 9***
		
		Sí no es viable, *continua con la* ***actividad 7***
				Soporte Anexo 3 PGTI-04-03. Actualizar de acuerdo con la información de cada actividad y según sea el caso.

14	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud (asignado)	**Desarrollo Dirección TIC** Desarrolla actividades de solución en sistema de información y elabora documento técnico y/o de usuario de la solución.	Manual técnico y/o de usuario de la solución	
15	Profesional de la Dirección TIC – *diferente* a responsable de atención de la solicitud	**Realizar pruebas de la solución** Si cumple con las condiciones solicitadas, implementa solución, *continua con* ***actividad 7.*** Y diligencia Anexo 2 Formato control de cambios Software del aplicativo o sistema de información ajustado. Si las pruebas fueron fallidas devolver a profesional TIC que atendió desarrollo para su ajuste, *continuar con* ***actividad 14****.*	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 Anexo 2 Formato control de cambios Software PGTI-04-02	
16	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Capacitación** Proyecta solicitud de gestión de capacitación a la Subdirección de Capacitación y Cooperación Técnica.	Correo electrónico/ comunicación escrita/ Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga	**Punto de control:** Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.

OBSOLETO

			dispuesta la entidad	Se activa el procedimiento para la Planificación, Ejecución, Modificación y Evaluación de la Capacitación PGTH-11 Versión 1.0
17	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud y/o Subdirección de Capacitación	Informa al usuario lugar, fecha y hora de capacitación a través del sistema de requerimientos y/o comunicación oficial interna y/o correo electrónico.	Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad / Correo electrónico/ comunicación escrita/	**Punto de control:** Director de TIC y/o Subdirector de Gestión de la Información revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
18	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	**Desarrollo de capacitación** Ejecuta las actividades correspondientes a la capacitación	Listado de asistencia (Formato del procedimiento del Proceso de Gestión del Talento Humano)	
19	Profesional de la Dirección TIC – responsable de atención de la solicitud	Entregar listado de asistencia a escuela de capacitación y a funcionario de la Dirección de TIC que administra la gestión documental, *Continuar con la* ***actividad 8***	Comunicación Escrita / Correo Electrónico	
20	Profesional Especializado, Profesional Universitario de la Dirección TIC – encargado del sistema de información	**Informes consolidados y Estadístico.** Elaborar informe trimestral de casos atendidos.	Informe en formato Word, Excel o PDF, generado por el sistema de atención a requerimientos dispuesto por la entidad.	

OBSOLETO

5.2 Soporte a Equipos Informáticos.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
1	Auxiliar Administrativo Secretario	**Ingreso solicitud**	Registro en el Sistema de atención de	**Punto de Control:** El Sistema de Atención de Requerimientos que

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
	Técnico Operativo Profesional Universitario y/o Especializado Gerente Subdirector Técnico, Financiero o Administrativo Jefe Oficina Director Técnico Asesor Contralor Auxiliar Contralor (Funcionarios Contraloría de Bogotá)	El usuario reporta la solicitud, requerimiento u oficio con la descripción de la necesidad, error, falla o problema detectados en el Hardware a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios).	requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. **Observación:** En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el Formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-04-03.
2	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad.	**Analizar la solicitud de soporte** Revisa la solicitud de soporte verificando su contenido para determinar la completitud de los datos en la solicitud. En caso de requerir más información, se comunica al usuario por teléfono, correo electrónico o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesto la entidad. Realiza categorización del caso acorde a su criticidad, complejidad o alcance necesario para la solución. Cada nivel de atención tendrá diferentes ANS o SLA (tiempo estimado de solución) así: - En atención de primer nivel (N1), continua con la **actividad 4** - En atención de segundo nivel (N2), va a la **actividad 10**. o	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	**Punto de Control:** El Sistema de Atención de Requerimientos que tenga dispuesta la entidad asigna número de servicio para atención del caso y almacena información básica de la solicitud en la base de datos. Todas las solicitudes deben ser registradas en el sistema. **Observación:** En caso de contingencia por ausencia de un sistema automático de atención de requerimientos, se deberá diligenciar el formato Registro de Soporte Anexo 3 PGTI-04-03.

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		-En atención de tercer nivel (N3), continúa con la **actividad 11**.		
3	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.	Asigna el caso al profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC, del nivel correspondiente, encargado del soporte Técnico sobre el cual se ha registrado el requerimiento o solicitud.	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad (mesa de servicios) por el Número de servicio.	
4	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Atender caso Nivel 1** Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere. Para realizar la atención en sitio debe dirigirse al lugar en el tiempo concertado, realizar presentación y motivo por el cual se encuentra allí, realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En los casos, en que se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)** Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica trasladar el	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 en los casos que aplique	**Punto de control:** **Con el** Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad. **Punto de control**: El Director de TIC o Subdirector de Recursos Tecnológicos, verifican el cambio de Nivel de servicio en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		equipo de cómputo, ejecuta la **actividad 5**. Si las pruebas realizadas NO son satisfactorias y se diagnostica que es necesario el apoyo de personal especializado, se debe escalar a Nivel 2, y continuar con la **actividad 10. (Atender caso Nivel 2).**		
5	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Reparar fallas que impliquen traslado de equipos** Se realiza cuando la solución a la falla no es inmediata y demanda un proceso riguroso de pruebas técnicas que requieren un tiempo considerable y se deben realizar en un lugar determinado para tal fin. Solicita autorización del funcionario que tiene a su cargo el equipo y del delegado de inventarios de la dependencia correspondiente, para realizar el traslado. Si es un equipo de cómputo se debe salvaguardar la información que en él reposa. Si la solución implica riesgo de pérdida de la información, realiza un backup, antes de efectuar cualquier intervención, en coordinación con el usuario funcional del equipo. Una vez corregida la anomalía del equipo de cómputo de ser necesario, se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente, trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo.	Anexo 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información PGTI-04-01 en los casos que aplique	**Punto de control:** **Con el** Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, así como vía Correo electrónico/ Comunicado oficial.

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)** Si la falla es por Hardware que implica cambio o sustitución de partes para la puesta en funcionamiento. Ejecute la **Actividad 6.**		
6	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Fallas de hardware que implican sustitución de partes** Verifica si el periférico, parte o equipo de cómputo que requiere cambio, se encuentra en garantía o tiene contrato vigente de mantenimiento correctivo. Si es así, se escalará el caso, debidamente documentado, al Proveedor del equipo o Servicio y se informará a la Subdirección de Recursos Materiales sobre el estado de inactividad del equipo por garantía o cambio de parte para reclasificación de cuentas. Ejecuta la **Actividad 7 (atender caso Nivel 4).** Si no existe garantía o Contrato de Mantenimiento vigente, ejecutar **actividad 9**.	Comunicación Oficial / Correo Electrónico	**Punto de control:** **Con el** Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, así como vía Correo electrónico/ Comunicado oficial. Director de TIC y/o Subdirector de Recursos Tecnológicos revisaran la pertinencia de la solicitud y la solución y aprobaran la misma para su trámite.
7	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Atender caso Nivel 4** Según el trámite de requerimiento por garantía, solicita al Proveedor o Contratista realizar el diagnostico correspondiente y cambio de partes que se requiera (Hardware), ajustes, correcciones o modificaciones (Software) y puesta en funcionamiento para la	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de solicitud de garantías o servicio de Proveedores que tenga	**Punto de control:** Se deben realizar las actividades de requerimiento de garantías y mantenimientos de conformidad con los procedimientos vigentes del Proceso Gestión

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		reparación de la falla, de acuerdo a las condiciones estipuladas en el Contrato de Compra o Prestación del Servicio de Mantenimiento y dentro de los plazos establecidos para tal fin. Realizan pruebas de funcionamiento y entrega a satisfacción al Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos, con la debida documentación de la labor realizada. Ejecuta **Actividad 8.**	dispuesta la entidad.	Administrativa y Financiera para tal fin.
8	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Recibir del Proveedor o Contratista de equipos garantías o servicios de mantenimiento.** Recibe del Proveedor o Contratista, el equipo ya reparado para ser entregado al funcionario que lo tiene a cargo. Para equipos de cómputo o periféricos, corregida la anomalía, de ser necesario se debe configurar con el usuario a cargo del mismo y restablecer el backup realizado. Posteriormente trasladarlo al puesto de trabajo del funcionario que lo tiene a su cargo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento En los casos que SI se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)** e informar a la Subdirección de Recursos Materiales el ingreso del equipo para activarlo en el inventario y reclasificación de cuentas	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de recepción a satisfacción de garantías o servicio de Proveedores que tenga dispuesta la entidad.	**Punto de control:** **Con el** Número de servicio registra y documenta las acciones ejecutadas, a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, así como vía Correo electrónico/ Comunicado oficial

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		En los casos que NO se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe escalar nuevamente a Nivel 4. Actividad 7.**		
9	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Solicitud y cambio de partes (repuestos) para equipos informáticos.** Determina con precisión la causa de la falla. Revisa la hoja de vida del equipo (4 Formato Hoja de Vida de equipos de Cómputo) Si no es posible repararlo, emitir concepto técnico para solicitar dar de baja el equipo de acuerdo al procedimiento establecido, Si es posible repararlo, toma el número de parte o serial del repuesto directamente del equipo o manual para realizar la solicitud de la misma. Realiza el trámite correspondiente para solicitar repuestos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad para tal fin en el Proceso Gestión Administrativa y Financiera. Si la entidad no cuenta con los repuestos disponibles se informa a la Subdirección de Recursos Materiales para la inactivación del equipo en el inventario general de la entidad y reclasificación de cuentas. Así mismo se adquirirán siguiendo el procedimiento establecido en el proceso Gestión Administrativa y Financiera.	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad con el Número de servicio. .	**Punto de control:** Verificar la hoja de vida del equipos de cómputo donde se haya registrado el cambio de parte.

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Una vez recibidos, realiza el cambio de partes necesarios para corregir la falla y dejar en perfecto funcionamiento el equipo. Realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. Hace entrega del equipo al funcionario que lo tiene a cargo. En los casos que SI se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)**		
10	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Atender caso Nivel 2** Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de intervención se requiere. Realiza un diagnóstico de la causa que originó la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: **Nivel 1 (actividad 4), Nivel 3 (actividad 11.)** En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)**	Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad con el Número de servicio.	**Punto de control:** Verificar el cambio de nivel en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del especialista o del fabricante o Proveedor, escala el caso al **Nivel 3** (**actividad 11)** o al **Nivel 4 (actividad 7)**, según corresponda para brindar la solución requerida.		
11	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Atender caso Nivel 3** Verifica falla y/o requerimiento del usuario, dependiendo de la magnitud del problema proyecta la solución y determina qué tipo de Intervención se requiere. Realiza un diagnóstico de las causas que originaron la solicitud. Subsana la falla de acuerdo con los tiempos de respuesta asignados. Si la falla es corregida realiza las pruebas necesarias para determinar un correcto funcionamiento. En caso de requerir apoyo para la solución definitiva del caso deberá escalarlo al nivel correspondiente: **Nivel 1 (actividad 4), Nivel 2 (actividad 10.)** En los casos que se dé una solución satisfactoria a la solicitud **se debe continuar con la actividad 12. (Documentar la solución)** Si las pruebas realizadas no son satisfactorias y se diagnostica que es necesaria una reparación mayor que implica intervención del fabricante o Proveedor del Servicio o aplicativo informático,	. Correo electrónico / Comunicado oficial o a través del sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, con el Número de servicio	**Punto de control:** Verificar el cambio de nivel en el sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad.

OBSOLETO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
		escala el caso al **Nivel 4 (actividad 7)**.		
12	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Documentar la solución** Documenta los pasos que realizó para la solución a través del aplicativo o sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, para alimentar la base de conocimientos y hoja de vida del equipo de cómputo en el aplicativo o sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, registrando los cambios y/o ajustes realizados. El caso deberá actualizarse como **"Solucionado".**	Registro en el Sistema de atención de requerimientos que tenga dispuesta la entidad, actualizado. Anexo 1. Formato Hoja de Vida de Equipos de Cómputo PGTI-05-01 del Procedimiento Gestión de Recursos y Servicios Tecnológicos	**Punto de control**: Verificar el cambio de estado del caso a "*Solucionado*" en el sistema de atención de requerimientos que tenga la dispuesta la entidad. **Verifica el registro de los cambios, reparaciones y/o ajustes realizados en la Hoja de Vida del Equipo de Cómputo.**
13	Profesional Especializado, Profesional Universitario o Técnico de la Dirección TIC – encargado del Soporte Técnico a equipos Informáticos	**Informe Trimestral y Estadístico** Elaborar informe trimestral que indique casos atendidos, categoría, nombre usuarios que generaron las solicitudes, tiempos de atención, entre otros.	Informe en formato Word, Excel o PDF	**Observación:** El informe debe otorgar información del nivel de satisfacción del servicio de soporte a equipos de cómputo.

OBSOLETO

6. ANEXOS

ANEXO 1 Formato Pruebas de Sistemas de Información

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**PRUEBAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**	Código documento: PGTI-04-01 Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página X de Y

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**FORMATO PRUEBAS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN** **PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**			Código formato: PGTI-04-01 Código documento: PGTI-04 Versión: 1.0 Página 1 de 1	
FECHA APERTURA FORMATO DE PRUEBAS		**FECHA DE ADQUISICIÓN**		**FECHA DE CADUCIDAD**	
SISTEMA DE INFORMACIÓN O APLICATIVO		**LICENCIA (Número de licencia-Cantidad de usuarios que cubre)**			
USUARIOS					
VERSIÓN					
SEVIDOR DONDE ESTA AJOJADO					
SOFTWARE REQUERIDO (Lista los requerimientos de software que requeire el aplicativo para funcionar					
MOTOR BASE DE DATOS		**INSTANCIA DE BASE DATOS**			
MODULO					
COMPONENTE					
DESCRIPCION DE LA FUNCIONALIDAD					
DESARROLLADO POR CB*		**FUNCIONARIO CB REALIZA DESARROLLO***			
HISTORIAL DE PRUEBAS **(En caso de necesitar más renglones para las pruebas inserta las filas que necesite)**					
No Prueba	**Fecha**	**Caso de prueba**	**Funcionario realiza la prueba**	**Resultado de la Prueba (E= Exitosa; F=fallida)**	**Descripción del Resultado**
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha apertura formato control de cambios software	Fecha en la que se abre el formato control de cambios software
Fecha de adquisición	Fecha en la cual se adquirió la licencia

OBSOLETO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha de caducidad	Fecha en la cual vence la licencia
Sistema de información o aplicativo	Nombre de software o sistema de información
Licencia	Número o serie de la licencia - Cantidad de usuarios que cubre la licencia
Usuarios	Dependencia o nombre de usuarios que usan el sistema.
Versión	Liberación de software o sistema de información
Servidor donde se aloja	Lugar de alojamiento de software o sistema de información
Software requerido	Lista los requerimientos de software que requiere el sistemas de información o aplicativo o la licencia de software para su funcionamiento
Motor de Base de Datos	Servicio principal para almacenar, procesar y proteger los datos de sistema de información
Instancia de Base de Datos	Nombre de la base de datos
Modulo	Nombre del módulo de software o sistema de información (si aplica)
Componente	Nombre del formulario, reporte, plantilla sobre el cual se va a realizar la prueba
Descripción de la funcionalidad	Breve descripción de la función del componente a probar
Desarrollado por CB	Desarrollo realizado por funcionarios de la Contraloría de Bogotá
Funcionario CB realiza desarrollo	Nombre del funcionario de la Contraloría de Bogotá que realiza el desarrollo
Fecha	Fecha de realización de la prueba
Caso de prueba	Descripción de la prueba realizada
Funcionario realiza la prueba	Funcionario de la Contraloría de Bogotá que realiza la prueba
Resultado de la prueba: Calificación de los resultados en E= Exitosa o F=Fallida	Calificación de los resultados en E= Exitosa o F=Fallida
Descripción del resultado	Breve descripción de los resultados de la prueba realizada

OBSOLETO

ANEXO 2 Formato Control de Cambios Software

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**FORMATO CONTROL DE CAMBIOS SOFTWARE**	Código documento: PGTI-04-02 Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página X de Y

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**FORMATO CONTROL DE CAMBIOS** **PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**	Código documento: PGTI-04-002 Código formato: PGTI-04 Versión: 1.0 Página 1 de 1

FECHA APERTURA CONTROL DE CAMBIOS		**FECHA DE ADQUISICIÓN**		**FECHA DE CADUCIDAD**	
SISTEMA DE INFORMACIÓN (O APLICATIVO)		**LICENCIA (Número de licencia-Cantidad de usuarios que cubre)**			
USUARIOS					
VERSIÓN INICIAL					
SERVIDOR					
MOTOR BASE DE DATOS		**INSTANCIA DE BASE DATOS**			

CONTROL DE CAMBIOS						
No. Cambio	**Modulo**	**Componente**	**Fecha Implementación**	**Motivación del cambio**	**Versión**	**Descripción de al modificación**
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Fecha apertura formato control de cambios software	Fecha en la que se abre el formato control de cambios software
Fecha de adquisición	Fecha en la cual se adquirió la licencia
Fecha de caducidad	Fecha en la cual vence la licencia
Sistema de información	Nombre de software o sistema de información
Licencia	Número o serie de la licencia - Cantidad de usuarios que cubre
Usuario	Dependencia o nombre de usuarios que usan el sistema.
Versión	Liberación de software o sistema de información

OBSOLETO

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
Servidor	Lugar de alojamiento de software o sistema de información
Motor de Base de Datos	Servicio principal para almacenar, procesar y proteger los datos de sistema de información
Instancia de Base de Dato	Nombre de la base de datos
Modulo	Nombre del módulo de software o sistema de información (si aplica)
Componente	Nombre del formulario, reporte, plantilla sobre el cual se va a realizar la prueba
Fecha Implementación	Fecha de puesta en producción de software o sistema de información
Motivación del cambio	Descripción del motivo del cambio
Versión	Liberación de software o sistema de información con el cambio realizado
Descripción de la modificación	Breve descripción de la modificación o ajuste del software o sistema de información

ANEXO 3 Formato Registro de Soporte

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**FORMATO REGISTRO DE SOPORTE**	Código documento: PGTI-04-03 Versión: 1.0
		Código Documento: PGTI-04 Versión: 1.0
		Página X de Y

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**FORMATO REGISTRO DE SOPORTE** **PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y EQUIPOS INFORMÁTICOS**	Código documento: PGTI-04 Código formato: PGTI-04-03 Versión: 1.0 Página 1 de 1

BITACORA DE CASOS														
Fecha de Solicitud	Hora de Solicitud	Tipo de solicitud	No de servicio	Dependencia / Entidad que solicita el servicio	Funcionario que solicita servicio	Tipo de Solicitud	Detalle de solicitud	Categorización del servicio	Profesional asignado para atención de servicio	Escalar servicio	Profesional asignado para atención (escala)	Descripción de la solución	Fecha de la solución	Estado

OBSOLETO

ANEXO 4 Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades

CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	**Formato de solicitud para desarrollo de nuevas funcionalidades**	Código formato: PGTI-04-04 Versión: 1.0
		Código documento: PGTI- 04 Versión 1.0
		Página de 1 de 6

Fecha de solicitud		
DD	**MM**	**AA**

Número solicitud (Diligencia Dirección TIC)
-

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	
Nombre y apellidos del solicitante	*Nombre y apellido de funcionario solicitante*
Cargo	*Cargo de funcionario solicitante*
Director Técnico/Jefe de Oficina	*Nombre de Director o Jefe de Oficina*
Sistema de información (SI):	*Nombre de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad*
Módulo de SI	*Nombre del módulo de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad*
PROBLEMÁTICA ACTUAL	
Descripción de la situación que genera la solicitud, Indique sí es un requerimiento normativo y cite la norma que lo exige	
DEFINICIÓN DEL REQUERIMIENTO	
Descripción del requerimiento de forma general y clara	
DESCRIPCIÓN DETALLADA	
Descripción el requerimiento detalladamente	

DEFINICIÓN DE USUARIOS

Descripción del perfil y responsabilidades de los usuarios que tendrán interacción con la nueva funcionalidad

PERFIL	RESPONSABILIDAD
Nombre del perfil	*Responsabilidades en la ejecución de la nueva funcionalidad*

NOMBRE DE LA FUNCIONALIDAD: (*Nombre de la nueva funcionalidad*)

Entrada	*Indique la información (datos de entrada y/o funcionalidades que dependa) para la iniciar el proceso que ejecuta la nueva funcionalidad*
Proceso	*Descripción detallada de los pasos que debe realizar la nueva funcionalidad para cumplir con los resultados esperados (especifique condiciones, validaciones, restricciones que el proceso debe tener en cuenta en su desarrollo)*
Salida	*Resultado de la ejecución del proceso, la respuesta o salida requerida de la nueva funcionalidad (ej: reporte, archivo plano, mensaje de ejecución del proceso, información almacenada, correo electrónico).*

FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO AFECTADAS POR EL CAMBIO

Diligencie sí la nueva funcionalidad afecta el comportamiento o resultado de otras funcionalidades del sistema que se encuentran en producción.

Funcionalidad afectada	Descripción de la afectación
Nombre de la funcionalidad existente en el sistema	*Descripción de la afectación*

INTEGRACION CON OTROS APLICATIVOS

Diligencie sí la nueva funcionalidad consulta, inserta, elimina o modifica información de otros aplicativos

Aplicativo afectado	Descripción de la afectación
Nombre del aplicativo afectado	*Descripción de la afectación*

PROTOTIPO

Inserte imagen de las pantallas y o reportes de la nueva funcionalidad

DEFINICION DEL PROTOTIPO

Descripción detallada de los campos de entrada y/o salida de la nueva funcionalidad

No	Nombre del campo	Obligatorio(S/N)
1	*Nombre del campo*	*Indique si el campo es obligatorio o no*
	Descripción	
	Descripción clara y entendible del contexto de la solución	
	Restricciones, validaciones	
	Indique las restricciones y/o validaciones que requiera el campo durante la ejecución del programa	
2	**Nombre del campo**	**Obligatorio(S/N)**
	Descripción	
	Restricciones, validaciones	

USO DE LA FUNCIONALIDAD

Seleccione con una X al frente la periodicidad que va a ser utilizada la funcionalidad

Uso de la funcionalidad	
Diario	
Semanal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Otro, cuál?	

CARACTERISTICAS ADICIONALES DE LA SOLUCION

Indique brevemente si la funcionalidad requiere manejar alguna de las siguientes opciones

TIPO	DETALLE
Envíos de correo electrónico	
Almacenamiento de archivos, documentos y/o imágenes	
Creación de alertas, notificaciones	
Otro. Cual?	

GLOSARIO (*Definición de los términos empleados en la nueva funcionalidad y que hacen parte del vocabulario del proceso*)

Termino	Descripción
Palabra a definir	*Definición de la palabra del glosario*

ANEXOS *Indique y adicione los documentos que sean necesarios para mayor entendimiento de la solución requerida*
_____ VoBo Director /Jefe Oficina solicitante

Instructivo

Nombre del campo	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha Solicitud	**Día, mes, año de la solicitud**
Número solicitud	**No asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información**
Nombre y apellidos del solicitante	Nombre y apellido de funcionario solicitante
Cargo	Cargo de funcionario solicitante
Director técnico/jefe de oficina	Nombre de Director o Jefe de Oficina
Sistema de información (si):	Nombre de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad
Módulo de si	Nombre del módulo de sistema de información al cual se solicita el desarrollo de la nueva funcionalidad
Problemática actual	Descripción de la situación que genera la solicitud, Indique sí es un requerimiento normativo y cite la norma que lo exige
Definición del requerimiento	Descripción del requerimiento de forma general y clara
Descripción detallada	Descripción el requerimiento detalladamente
Definición de usuarios	Descripción del perfil y responsabilidades de los usuarios que tendrán interacción con la nueva funcionalidad
Perfil	Nombre del perfil

OBSOLETO

Nombre del campo	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha Solicitud	**Día, mes, año de la solicitud**
Número solicitud	**No asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información**
Responsabilidad	Responsabilidades en la ejecución de la nueva funcionalidad, (ej. ingresar información, aprobar la transacción)
Nombre de la funcionalidad	Nombre de la nueva funcionalidad
Entrada	Indique la información (datos de entrada y/o funcionalidades que dependa) para la iniciar el proceso que ejecuta la nueva funcionalidad
Proceso	Descripción detallada de los pasos que debe realizar la nueva funcionalidad para cumplir con los resultados esperados (especifique condiciones, validaciones, restricciones que el proceso debe tener en cuenta en su desarrollo)
Salida	Resultado de la ejecución del proceso, la respuesta o salida requerida de la nueva funcionalidad (ej: reporte, archivo plano, mensaje de ejecución del proceso, información almacenada, correo electrónico).
Funcionalidades del aplicativo afectadas por el cambio	Diligencie sí la nueva funcionalidad afecta el comportamiento o resultado de otras funcionalidades del sistema que se encuentran en producción.
Funcionalidad afectada	Nombre de la funcionalidad existente en el sistema
Descripción de la afectación	Descripción de la afectación
Integración con otros aplicativos	Diligencie sí la nueva funcionalidad consulta, inserta, elimina o modifica información de otros aplicativos
Aplicativo afectado	Nombre del aplicativo afectado
Descripción de la afectación	Descripción de la afectación
Prototipo	Inserte imagen de las pantallas y o reportes de la nueva funcionalidad
Definición del prototipo	Descripción detallada de los campos de entrada y/o salida de la nueva funcionalidad
Nombre del campo	Nombre del campo
Obligatorio(s/n)	Indique sí el campo es obligatorio o no
Restricciones, validaciones	Indique las restricciones y/o validaciones que requiera el campo durante la ejecución del programa
Uso de la funcionalidad	Seleccione con una X al frente la periodicidad que va a ser utilizada la funcionalidad
Características adicionales de la solución	Indique brevemente sí la funcionalidad requiere manejar alguna de las siguientes opciones

OBSOLETO

Nombre del campo	DESCRIPCION DEL CAMPO
Fecha Solicitud	**Día, mes, año de la solicitud**
Número solicitud	**No asignado por la Dirección de Tecnologías de la Información**
Termino	Palabra a definir
Descripción	Definición de la palabra del glosario
Anexos	Indique y adicione los documentos que sean necesarios para mayor entendimiento de la solución requerida
Vobo director /jefe oficina solicitante	Firma de jefe de Dirección o jefe de Oficina que da visto y avala la solicitud, debe corresponder con la información que se relacionó en el campo "**Director Técnico/Jefe de Oficina**"

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	NO. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	R.R. No. 007 16 Febrero 2018	Versión inicial

OBSOLETO