**Convenciones**

**N1:** Soporte N1 **N2:** Soporte N2 **US:** Usuario Solicitante Campo Obligatorio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL DE VERSIONES (US – N1 – N2) \*** | | | |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN** | **AUTOR** | **FECHA** |
| *1.0* | *Versión Inicial* | *Nombre de quien diligencia* | *<DD/MM/YYYY>* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORMACIÓN BÁSICA (US\* / N1) \*** | | | |
| **Número Solicitud** | *<Número solicitud>* | **Fecha de Elaboración**\* | *<DD/MM/YYYY>* |
| **Solicitado por**\* | *<Nombre dueño proceso>* | **Sistema**\* | Elija un elemento. |
| **Gravedad**\* | Elija un elemento. | **Módulo - Proceso**\* | Elija un elemento. |
| **Tipo de Necesidad**\* | Elija un elemento. | **Empresas Impactadas** | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **GDCA** |  | **SURT** |  | **EFIG** |  | **GDOC** |  | |
| **Profesional REDI** | *<Diligenciar Nombre completo del profesional>* | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALLE SOLICITUD ERROR (US) \***  **(INCIDENTE)** | |
| **Descripción del Caso \*** | *<Descripción del error presentado, esta es la información que debe colocarse en el registro del caso ya sea el SAO o para la mesa de ayuda en el correo>* |
| **Resultado Esperado \*** | *<De un ejemplo de lo que espera que el sistema realice>* |
| **Cantidad Usuarios Afectados \*** | *<Indique la cantidad> - <Liste una muestra de los usuarios afectados por el error>* |
| **¿Quién va a usar la solución? \*** | *<Indique si son contratistas, usuarios internos, etc.>* |
| **Opción Afectada \*** | *<Indique el nombre de las formas o transacciones donde se presentó el error>* |
| **Datos Error \*** | *<Indique los datos con los que se presentó el error, tales como: No. Contrato, producto, dirección, número de solicitud, códigos de identificación de la cuenta, ítem, número de empleado, número del producto, número de orden, número de acta, tipo de trabajo, etc.>* |
| **Evidencias del Error \*** | *<Muestre el paso a paso hasta que aparezca el error y las evidencias del mismo, imprimiendo pantallas sin recortar.>* |

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALLE SOLICITUD MEJORA (US) \***  **(CAMBIO/NUEVO REQUERIMIENTO)** | |
| **Descripción de la Mejora\*** | *<Describa detalladamente la necesidad>* |
| **Resultado Esperado \*** | *<De un ejemplo de lo que espera que el sistema realice>* |
| **Cantidad Usuarios Beneficiados \*** | *<Indique la cantidad> - <Liste una muestra de los usuarios beneficiados con la mejora>* |
| **¿Quién va a usar la solución? \*** | *<Indique si son contratistas, usuarios internos, etc.>* |
| **¿Cómo se realiza actualmente? \*** | *<Indique frecuencia, tiempo que toma o el paso a paso del proceso manual>* |
| **Beneficios Esperados \*** | *<Describa beneficios que justifican el requerimiento en términos cuantitativos (ahorro tiempo y dinero) y cualitativos.>* |
| **Justificación\*** | Elija un elemento. *< Indique la normatividad / política interna / control de auditoría>* |
| **DETALLE SOLICITUD NUEVO / MEJORA DE REPORTE (US)** | |
| **Criterios de Consulta \*** | *<Indique los campos con los que desea realizar el filtro inicial del reporte y mencione los posibles filtros de estos campos. Ejemplo: Tipo de producto, únicamente mostrar los tipos de producto A, B y C>* |
| **Campos del Reporte \*** | *<Liste los nombres de los campos y el orden en los que desea visualizarlos Ejemplo:*  *1 – Cédula; 2 – Nombre; 3 – Fecha de Nacimiento>* |
| **Campos Calculados\*** | *<Indique si existen campos formulados y describa la fórmula. Ejemplo: Edad - fórmula: Fecha actual menos fecha de nacimiento>* |
| **Condiciones del Reporte \*** | *<Indique los filtros internos de los campos del reporte. Ejemplo: solo algún tipo de producto, sólo ciertos estados de los cliente, solicitudes A, B C>* |
| **Prototipo del Reporte \*** | *<Adjuntar un Excel o imagen con el resultado esperado del reporte.* |
| **Normatividad y Fecha de aplicación \*** | *< Si es de ley mencione la normatividad>* |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANÁLISIS SOPORTE DE PRIMER NIVEL (N1) \*** | | | | | |
| **Diagnóstico del error / mejora \*** | | *<Descripción paso a paso del problema a solucionar o de la necesidad a reportar.>* | | | |
| **ANÁLISIS DE RIESGOS** | | | | | |
| **Proceso Impactado** | **Riesgo** | | **Impacto Operacional / Financiero** | **Acción Preventiva / Correctiva** | **Nivel de Riesgo** |
| *<Identifique los procesos de negocio relacionados con la solicitud de cambio.>* | *<Identifique los riesgos asociados al funcionamiento incorrecto del cambio solicitado >* | | *<Indique cuantitativa y cualitativamente el riesgo.>* | *<Indicar si es preventiva por que evitaría que el riesgo se materialice y correctiva eliminar el inconveniente que se está presentando.>* | *Elija un elemento.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALLE DE LA SOLUCIÓN (N2) \*** | |
| **Nombre del consultor\*** | *<Indique nombre completo de la persona que da la solución>* |
| **Diagnóstico en términos funcionales\*** | *<Describa clara y completamente cuál es su diagnóstico o explicación del porqué se presenta la no conformidad>* |
| **Descripción de la Solución (Funcional)\*** | *<Descripción detallada de la solución en términos funcionales.* |
| **Descripción de la Solución (Técnica)**\* | *<Indique Reglas técnicas del desarrollo / configuración. Se debe mencionar la solución en términos de tablas, estructuras, módulos de función, etc. E indique los nombres de las pantallas con las que se dará solución indicando claramente la funcionalidad (nuevas o existentes)>* |
| **Prerrequisitos \*** | *<Indique lo que se debe tener en cuenta para la solución (Accesos, configuraciones o datos maestros, permisos de seguridad etc.>*  *<Se diligencia solo en caso que se haya creado un nuevo Ejecutable/Transacción>*   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nombre Técnico Ejecutable/Transacción**  **(Indique el padre)** | **Breve Descripción Funcionalidad** | **Nivel de ejecución** | **Tipificación** | **Criticidad** | |  |  | Elija un elemento. | Elija un elemento. | Elija un elemento. | |  |  | Elija un elemento. | Elija un elemento. | Elija un elemento. | |
| **Objetos Impactados** \* | *<Indique los objetos que se van a modificar o a crear en el caso, tablas, vistas, funciones, etc. Indicar para cada objeto.>*   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nombre Objeto** | **Tipo de Objeto** | **Nuevo/Modificado** | |  |  |  | |  |  |  | |
| **Excepciones / Limites \*** | *< Cómo debe responder el sistema ante flujos alternos / Alcance máximo del desarrollo / configuración>* |
| **Prototipo Borrador \*** | *<Presente la pantalla, reporte, menú o cualquier cambio en la interfaz de usuario.*  *En caso de impactar un flujo procesos / trámite, indique cómo quedará>* |
| **PARAMETRIZACIÓN REQUERIDA EN DATOS MAESTROS (N2) \*** | |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Nombre del parámetro / constante** | **Funcionalidad del parámetro / constante** | **Tipo de Dato** | **Separador** | **Nuevo/Modificación** | **Valores** | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |   ***.*** | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTIMACIÓN DE TIEMPO (N2) \*** | | | | | |
| **CONCEPTO** | **Versión 3** | **Versión 4** | **Versión 5** | **Versión 6** | **TOTAL** |
| **Horas Análisis Funcional\*** | *<< Horas consumidas>>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |
| **Horas Configuración \*** | *<< Horas estimadas >>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |
| **Horas Pruebas (Funcional) \*** | *<< Horas estimadas >>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |
| **ESTIMACIÓN TÉCNICA** | | | | | |
| **Horas Análisis Técnico\*** | *<< Horas consumidas>>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |
| **Horas Desarrollo \*** | *<< Horas estimadas >>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |
| **Horas Pruebas (Técnico) \*** | *<< Horas estimadas >>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |
| **TOTAL** | *<<Total Horas>>* | *N/A* | *N/A* | *N/A* | *<<Total Horas>>* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SECCIÓN DE PRUEBAS** | | | |
| **CASO DE PRUEBA No. <Consecutivo> (N2 – N1 - US) \*** | | | |
| **Descripción del Caso\*** | | *<Describa brevemente el caso de prueba>* | |
| **Prerrequisitos del caso\*** | | *<Liste los prerrequisitos del caso de prueba>* | |
| **Naturaleza del caso \*** | | Elija un elemento. | |
| **Resultado Esperado caso\*** | | *<Describa el resultado esperado del caso indicando el comportamiento del sistema>* | |
| **Estado del caso\*** | | Elija un elemento. | |
| **Observaciones** | | *<Describa en caso que sea rechazado o bloqueado>* | |
| **PASO A PASO DE LA PRUEBA** | | | |
| **Paso No.** | **Descripción del Paso** | | **Datos de Entrada del paso** |
| **1** |  | |  |
| **2** |  | |  |
| **3** |  | |  |
| **4** |  | |  |

**Nota:** Si requiere ejecutar más de un caso de prueba, por favor duplique la tabla anterior e indique el consecutivo del caso, de acuerdo al total de casos que realice.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVIDENCIAS DE LAS PRUEBAS EN DESARROLLO (N2) \*** | | | | |
| **Responsable** | **Cargo** | **Fecha de Ejecución** | **Resultado** | **Observaciones** |
| *<Nombre de quien realiza la prueba>* | *<Cargo de quien realiza la prueba>* | *<DD/MM/YYYY >* | *<Aprobado/ Rechazado>* | *<En caso de rechazo>* |
| **PANTALLAS CON LAS EVIDENCIAS** | | | | |
| *<Adjuntar pantallas>* | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVIDENCIAS DE LAS PRUEBAS EN CALIDAD (N1) \*** | | | | |
| **Responsable** | **Cargo** | **Fecha de Ejecución** | **Resultado** | **Observaciones** |
| *<Nombre de quien realiza la prueba>* | *<Cargo de quien realiza la prueba>* | *<DD/MM/YYYY >* | *<Aprobado/ Rechazado>* | *<En caso de rechazo>* |
| **PANTALLAS CON LAS EVIDENCIAS** | | | | |
| *<Adjuntar pantallas>* | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVIDENCIAS DE LAS PRUEBAS DE USUARIO (US)** | | | | |
| **Responsable** | **Cargo** | **Fecha de Ejecución** | **Resultado** | **Observaciones** |
| *<Nombre de quien realiza la prueba>* | *<Cargo de quien realiza la prueba>* | *<DD/MM/YYYY >* | *<Aprobado/ Rechazado>* | *<En caso de rechazo>* |
| **PANTALLAS CON LAS EVIDENCIAS** | | | | |
| *<Adjuntar pantallas>* | | | | |