**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 \*** | En la interfaz de Control Reintegro se nos presenta una diferencia los días 23 y 24 Julio, el total consignado que nos arroja el reporte de Transacciones Bancarias generado por la forma FREC no cuadra con los hechos económicos de ese día, adjunto la conciliación y las consultas con la que se obtiene esta información;   1. Conciliación día 23;  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **TRANSACIONES BANCARIAS** | | | **HECHOS ECONOMICOS** | | | **DIFER.** | | **BARE** | **BANCNOMB** | **TOTAL** | **ENTI** | **DESC\_ENTIDAD** | **VALOR** |  | | 501 | CAJA GASCARIBE SANTA MARTA | 1.320.315 | 501 | CAJA GASCARIBE SANTA MARTA | - 1.320.315 | - | | 553 | MISCELANEA DE TUCURINCA | 2.121.127 | 553 | MISCELANEA DE TUCURINCA | - 2.121.127 | - | | 590 | DROGUERIA PAPELERIA LA MEJOR(GUACHACA) | 634.245 | 590 | DROGUERIA PAPELERIA LA MEJOR(GUACHACA) | - 634.245 | - | | 605 | TECNIJURIDICA SANTA MARTA | 3.341.106 | 605 | TECNIJURIDICA SANTA MARTA | - 3.341.106 | - | | 607 | CONFECCIONES CLEYRMAN | 2.527.969 | 607 | CONFECCIONES CLEYRMAN | - 2.527.969 | - | | 616 | DISPENSARIO SAN LUIS | 1.881.688 | 616 | DISPENSARIO SAN LUIS | - 1.881.688 | - | | 617 | DROGUERIA BADILLO | 643.580 | 617 | DROGUERIA BADILLO | - 643.580 | - | | 618 | GRANERO NEITA | 3.231.645 | 618 | GRANERO NEITA | - 3.530.146 | - 298.501 | | 619 | PROVISIONES CELMI | 132.525 | 619 | PROVISIONES CELMI | - 132.525 | - | | 620 | PROVISIONES HERMANAS CORZO GARCIA| | 689.554 | 620 | PROVISIONES HERMANAS CORZO GARCIA| | - 689.554 | - | | 621 | VARIEDADES LAS 4 JYG | 505.352 | 621 | VARIEDADES LAS 4 JYG | - 505.352 | - | | 633 | MARYLIS CARMEN DEL MAGDALENA(ERICKMUTTO) | 456.712 | 633 | MARYLIS CARMEN DEL MAGDALENA(ERICKMUTTO) | - 456.712 | - | | 634 | DAYANA REC MEDIA LUNA(ERICK MUTTO) | 111.131 | 634 | DAYANA REC MEDIA LUNA(ERICK MUTTO) | - 111.131 | - | | 635 | VARIEDADES ERMY PIVIJAY(ERICK MUTTO) | 7.551.989 | 635 | VARIEDADES ERMY PIVIJAY(ERICK MUTTO) | - 7.551.989 | - | | 638 | SERVIRECAUDOS EL PI?ON(ERICK MUTTO) | 1.241.768 | 638 | SERVIRECAUDOS EL PI?ON(ERICK MUTTO) | - 1.241.768 | - | |  |  |  | 639 | SERVIRECAUDOS RIO FRIO(ERICK MUTTO) | - 2.064.857 | - 2.064.857 | | 640 | SERVIRECAUDOS VARELA(ERICK MUTTO) | 4.739.650 | 640 | SERVIRECAUDOS VARELA(ERICK MUTTO) | - 4.967.734 | - 228.084 | | 641 | SERVIRECAUDOS SEVILLA(ERICK MUTTO) | 16.902.199 | 641 | SERVIRECAUDOS SEVILLA(ERICK MUTTO) | - 16.902.199 | - | | 642 | SERVIRECAUDOS HEREDIA(ERICK MUTTO) | 7.800.793 | 642 | SERVIRECAUDOS HEREDIA(ERICK MUTTO) | - 7.800.793 | - | | 643 | SERVIRECAUDOS BAHIA HONDA(ERICK MUTTO) | 2.830.757 | 643 | SERVIRECAUDOS BAHIA HONDA(ERICK MUTTO) | - 2.830.757 | - | | 644 | SERVIRECAUDOS CANTAGALLAR(ERICK MUTTO) | 126.440 | 644 | SERVIRECAUDOS CANTAGALLAR(ERICK MUTTO) | - 162.657 | - 36.217 | | 647 | SERVIRECAUDOS TIO GOLLO(ERICK MUTTO) | 1.460.227 | 647 | SERVIRECAUDOS TIO GOLLO(ERICK MUTTO) | - 1.460.227 | - | | 649 | SERVIRECAUDOS MARIANGOLA (ERICK MUTTO) | 1.531.871 | 649 | SERVIRECAUDOS MARIANGOLA (ERICK MUTTO) | - 1.531.871 | - | | 650 | SERVIRECAUDOS AGUAS BLANCAS(ERICK MUTTO) | 1.335.032 | 650 | SERVIRECAUDOS AGUAS BLANCAS(ERICK MUTTO) | - 1.335.032 | - | | 651 | SERVIRECAUDOS VALENCIA DE JESUS(ERICK MU | 2.725.691 | 651 | SERVIRECAUDOS VALENCIA DE JESUS(ERICK MU | - 2.725.691 | - | | 652 | SERVIRECAUDOS LAS PIEDRAS(ERICK MUTTO) | 5.633.372 | 652 | SERVIRECAUDOS LAS PIEDRAS(ERICK MUTTO) | - 5.633.372 | - | | 682 | VIVIR MEJOR LTDA | 2.720.953 | 682 | VIVIR MEJOR LTDA | - 2.720.953 | - | | 683 | CONSTRUIN | 1.022.385 | 683 | CONSTRUIN | - 1.022.385 | - | |  |  | 75.220.076 |  |  | - 77.847.735 | - 2.627.659 |  1. *Conciliación día 24*  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **TRANSACIONES BANCARIAS** | | | **HECHOS ECONOMICOS** | | |  | | **BARE** | **BANCNOMB** | **TOTAL** | **ENTI** | **DESC\_ENTIDAD** | **VALOR** | **DIFE** | | 511 | SIA MALAMBO | 634.685 | 511 | SIA MALAMBO | - 634.685 | - | | 512 | SIA SABANAGRANDE | 13.351.107 | 512 | SIA SABANAGRANDE | - 13.351.107 | - | | 514 | SIA POLO NUEVO | 7.667.078 | 514 | SIA POLO NUEVO | - 7.667.078 | - | | 519 | SIA GALAPA | 2.491.077 | 519 | SIA GALAPA | - 2.491.077 | - | | 527 | SIA SANTO TOMAS | 2.559.468 | 527 | SIA SANTO TOMAS | - 2.559.468 | - | | 529 | SIA SANTO TOMAS CASA CULTURA | 5.063.274 | 529 | SIA SANTO TOMAS CASA CULTURA | - 5.063.274 | - | | 531 | SIA PALMAR DE VARELA | 8.873.674 | 531 | SIA PALMAR DE VARELA | - 8.873.674 | - | |  |  |  | 618 | GRANERO NEITA | - 298.501 | - 298.501 | |  |  |  | 639 | SERVIRECAUDOS RIO FRIO(ERICK MUTTO) | - 2.064.857 | - 2.064.857 | | 640 | SERVIRECAUDOS VARELA(ERICK MUTTO) | 228.084 | 640 | SERVIRECAUDOS VARELA(ERICK MUTTO) | - 456.168 | - 228.084 | |  |  |  | 644 | SERVIRECAUDOS CANTAGALLAR(ERICK MUTTO) | - 36.217 | - 36.217 | | 682 | VIVIR MEJOR LTDA | 10.252.148 | 682 | VIVIR MEJOR LTDA | - 10.252.148 | - | |  |  | 51.120.595 |  |  | - 53.748.254 | - 2.627.659 |   *Si se analiza la diferencia en los días es la misma y en las mismas entidades.*   1. *Consultas para obtener la información anterior;*   *-- Transacciones Bancarias*  select t.trbabare, b.bancnomb, sum(t.trbavatr) from open.tranbanc t, open.banco b  where trbafere >= '23-07-2015' and trbafere < '24-07-2015' AND TRBATITB in (1,2)  and t.trbabare = b.banccodi  and b.banctier = 2  group by t.trbabare, b.bancnomb;  *-- Consulta\_hechos\_registros\_control\_reintegro*  SELECT a.MOVIFECO FechaContabilizacion,         a.MOVIBACO EntidadConciliacion,         d.bancnomb Desc\_Entidad,         sum(a.MOVIVALO\*-1) Valor,         'HE' TIPO    FROM open.ic\_movimien a, open.banco d, open.tipoenre f, open.cuenbanc e, open.ic\_tipomovi g  WHERE MOVITIDO = 74     AND MOVITIMO IN (38, 65)     AND a.MOVIFECO >= '&FECHA\_INICIAL'     AND a.MOVIFECO <= '&FECHA\_FINAL'     AND a.MOVIBACO = d.banccodi     AND d.banctier = 2     AND a.movitibr = f.tiercodi     AND a.movicuba = e.cubacodi     AND g.timocodi = a.movitimo  group by a.MOVIFECO, a.MOVIBACO, d.bancnomb  union all  SELECT a.MOVIFECO FechaContabilizacion,         a.MOVIBACO EntidadConciliacion,         d.bancnomb Desc\_Entidad,          sum(a.MOVIVALO\*-1) Valor,         'CO' TIPO    FROM open.ic\_movimien a, open.banco d, open.ic\_tipomovi g  WHERE MOVITIDO = 74     AND MOVITIMO = (22)     AND a.MOVIFECO >= '&FECHA\_INICIAL'     AND a.MOVIFECO <= '&FECHA\_FINAL'     AND a.MOVIBACO = d.banccodi     AND g.timocodi = a.movitimo     AND a.movitdsr = 16  group by a.MOVIFECO, a.MOVIBACO, d.bancnomb |
| **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>* | | | | |