



# Función Pública



Guía para gestionar incidencias y  
requerimientos del Sistema - SUIT

Proceso de Tecnologías de la Información

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 4  
Junio 2025



## Función Pública

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
01	2017-02-07	Creación del documento para la gestión de incidentes y requerimientos del sistema SUIT
02	2019-08-22	Actualización imagen institucional
3	2024-12-18	Atendiendo los lineamientos de Gobierno, Ley 2345 del 2023 y Directiva Presidencial 06 del 19 de junio del 2024, se adelanta una estrategia al interior de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de realizar el cambio de la imagen institucional.
4	2025-06-26	Actualización documental según solicitud de la Oficina Asesora de Planeación: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se unifica el procedimiento de gestión de incidencias y requerimientos</li><li>• Actualización del procedimiento, con pantallas nuevas del sistema</li><li>• Revisión y ajuste de textos</li></ul>

## Contenido

1. Objetivo .....	4
1.1. Objetivos Específicos .....	4
2. Alcance.....	4
3. Términos y Definiciones.....	5
4. Flujos de Trabajo .....	8
4.1 Actores intervienen en el reporte de incidencias y peticiones en mesa de servicio ...	8
4.2. Categorías de las incidencias y peticiones (requerimientos, controles de cambio) ..	9
4.3 Gestión Mesa de servicio .....	10
4.3.1 Usuario Externo .....	10
4.3.2 Usuario Interno DAFP .....	12
4.3.3 Usuario Funcional .....	14
4.4 Gestión de Requerimientos .....	16
4.4.1 Usuario Interno funcional .....	16
4.4.2 Externo .....	18
4.4.3 Validación del documento de requerimientos o control de cambios. ....	18
4.4.4 Pruebas de software equipo de pruebas OTIC.....	19
4.4.5 Pruebas Funcionales .....	20
Referencias.....	22



# Función Pública

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Pasos para llegar a la gestión de incidencias y peticiones del SUIT en la herramienta usada actualmente por la mesa de servicio del DAFP</i> .....	9
<b>Figura 2</b> Pasos para llegar a la categoría mesa de servicio .....	10
<b>Figura 3</b> Flujograma caso externo .....	10
<b>Figura 4</b> Flujograma registro caso interno DAFP .....	13
<b>Figura 5</b> Plantillas reporte de casos herramienta de la mesa de servicio .....	13
<b>Figura 6</b> Pasos para registrar una incidencia o petición desde por el líder funcional .....	15
<b>Figura 7</b> Procedimiento identificación de requerimientos.....	16
<b>Figura 8</b> Flujograma reporte interno de hallazgos pruebas de software .....	19
<b>Figura 9</b> Flujograma pruebas funcionales .....	20



# Función Pública

## 1. Objetivo

Generar lineamientos y pasos sobre cómo se deben gestionar las incidencias, las solicitudes de cambio y el manejo de requerimientos que se presenten o se requieran en el servicio del sistema de información SUIT y que son escalados a OTIC (Oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones) a través de la mesa de servicio mediante la herramienta usada por la mesa de servicio del DAFP, así como establecer directrices de obligatorio cumplimiento por los actores, alineado a las mejores prácticas de ITIL®.

### 1.1. Objetivos Específicos

- Definir los criterios para documentar de forma efectiva, todos los incidentes, cambios y requerimientos que surjan.
- Definir lineamientos para restaurar el servicio tan pronto como sea posible, dentro de los plazos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicios - SLA's y otros acuerdos.
- Facilitar la documentación de todas las actividades ejecutadas respecto al seguimiento y solución de los incidentes reportados y requerimientos.
- Proporcionar información sobre los incidentes y cambios a la administración de incidencias y cambios, para que se puedan tomar acciones de mejora y prevenir la ocurrencia de futuros incidentes.

## 2. Alcance

Este documento establece los lineamientos y procedimientos para la administración de incidentes y el manejo de requerimientos asociados al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), gestionados a través de la herramienta utilizada por la Mesa de Servicio del DAFP. El documento se basa en la versión vigente del SUIT y en los protocolos actuales de la Mesa de Servicio del DAFP, está dirigido a la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del DAFP.

### 3. Términos y Definiciones

**Activo:** componente del proceso de negocios. Los activos pueden incluir, gente, edificios, sistemas computacionales, redes, software (sistemas de información, Aplicativos o Portales) registros en papel, faxes, etc.

**Acuerdo de Niveles de Servicio (Service Level Agreement - SLA):** acuerdo establecido entre el proveedor para el caso, el grupo de servicios de información de la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones en adelante OTIC y los grupos de valor de Función Pública internos para el caso de la Dirección de Transparencia, participación y servicio al ciudadano y externo para las entidades usuarios del sistema SUIT.

**Administración de Niveles de Servicio (Service Level Management - SLM):** el proceso de definir, acordar, documentar y manejar los niveles de servicio del proveedor para nuestro caso grupo de servicios de información, que son requeridos y justificados en costo.

**Ambiente:** conjunto de hardware, software, redes de comunicación y procedimientos para proveer servicios tecnológicos específicos. Puede haber uno o más tipos de ambientes en diferentes entornos, por ejemplo, pruebas, producción o desarrollo.

**Calidad del Servicio:** nivel de servicio contratado o acordado entre el proveedor del servicio y el cliente o grupo de valor interno.

**Cambios normales (ajustes) o solicitud control de cambio sencillo:** son aquellas solicitudes de cambio que son requeridas por las unidades de negocio o internamente por la oficina OTIC para mejorar el servicio. Este tipo de cambios se clasifican también como requerimientos y serán atendidos si no impactan el tiempo de desarrollo normal y que no ameritan validación funcional.

**Catálogo de servicios:** estatutos escritos de los servicios de TI, usuarios beneficiados, horarios de atención, niveles de incumplimiento y opciones.

**Cierre:** cuando el cliente o grupo de valor interno o externo está satisfecho por la resolución del incidente o cambio que levantó.

**Cliente o grupo de valor interno/externo:** receptor de un servicio, normalmente servicio al cliente es responsable del costo del servicio, ya sea de manera directa a través de la transferencia de costos o indirectamente en términos de las necesidades del negocio.

**Control de proceso:** proceso de planeación y regulación con el objetivo de ejecutar el proceso de una manera efectiva y eficiente.

**Criterios:** cambio de etiqueta o “label”, adicionar un valor o ítem a una tabla de referencia.

**Disponibilidad:** capacidad de un componente o servicio para realizar su función requerida durante un periodo de tiempo. Usualmente es expresado por una relación de disponibilidad, por ejemplo: La proporción de tiempo que el servicio está disponible para uso del servicio por el usuario del grupo de valor interno/externo, dentro del horario de servicio acordado.

**Documentación del cambio:** requerimiento de Cambio (RFC), forma de control, orden y registro del cambio.

**Incidente:** cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.

**Infraestructura de TI:** la suma de los activos de la organización de TI como; hardware, software, facilidades de telecomunicación de datos, procedimientos y documentación.

**ISO9001:** conjunto de estándares internacionales aceptados, referentes a los sistemas de administración de la calidad.

**ITIL:** la librería de infraestructura de TI de la Oficina Gubernamental de Comercio de Inglaterra (OGC ITIL), es un conjunto de guías para la administración y provisión de los servicios operativos de TI.

**Mesa de servicios:** punto único de contacto dentro de la organización de TI, para los usuarios.

**Métrica:** elemento medible de un proceso o una función.

**Nivel de servicio interno:** expresión de un aspecto del servicio, en términos cuantificables y definitivos.

Para dar solución a las incidencias y problemas atendidos por soporte de segundo nivel, se plantea la siguiente clasificación urgencia:

- **Baja:** no es bloqueante, pero puede reducir la calidad del servicio. La lectura del caso y su asignación no debe ser superior a dos (2) días hábiles y deberá ser resuelto según tiempo acordado entre el usuario interno y la OTIC.
- **Media:** cuando se afecta la funcionalidad puntual o se presentan problemas de datos y no es bloqueante para la operación normal de la aplicación. La lectura del caso y su asignación no debe ser superior a dos (2) días hábiles y deberá ser resuelto según tiempo acordado entre el usuario interno y la OTIC.



## Función Pública

- **Alta:** afecta el funcionamiento de un módulo, bloqueando el uso y a los usuarios, la lectura del caso y su asignación debe estar entre dos a cuatro (4-8) horas hábiles, la resolución del caso dependerá de la complejidad del mismo.
- **Crítica:** corresponde a un error que no permite el funcionamiento de la aplicación y que no deja ingresar a ningún usuario al aplicativo, su asignación debe ser menor a una (1) hora hábil. Deberá ser resuelto en un tiempo límite de doce (16) horas hábiles.

**Operaciones:** todas las actividades y medidas para habilitar y/o mantener el uso de la infraestructura de TI.

**Pasos:** serie de acciones, actividades, cambios, etc. conectadas. Realizadas por agentes del modelo de operación de la mesa de servicios que tienen el propósito de satisfacer o lograr un objetivo.

**Plantilla control de cambio para requerimientos:** procedimiento para asegurar que todos los cambios están controlados, incluyendo el análisis, toma de decisiones, sujeción, aprobación, implementación y post - implementación del cambio en el sistema SUIT.

**Prioridad:** secuencia con la que un problema, incidente, cambio o requerimiento tiene que ser resuelto, basado en impacto y urgencia.

**Problema:** causa principal desconocida de uno o varios incidentes.

**Proveedor:** unidad encargada de proveer el servicio de TI.

**Solicitud de control de cambio:** modificación adicional aprobada sobre la línea base de: hardware, red, software (sistema de información, aplicativos. Portales), ambiente, o documentación asociada.

**Solicitud control de cambio urgente:** son solicitudes de cambio, que por su naturaleza pueden provenir de un incidente con un alto impacto o de un problema que afecte gravemente los niveles de servicio comprometido, y cuya única solución sea a través de un cambio. Criterios: Solicitudes de consultas e información, cambio o ajuste de datos, actualización de parámetros.

**Solicitud control de cambio complejo:** son aquellas solicitudes de cambio que son requeridas por las unidades de negocio o internamente por la oficina OTIC para mejorar el servicio. Este tipo de cambios se clasifican también como peticiones o requerimientos. Criterios: Mejora funcional que requiera de análisis de impacto al negocio o análisis jurídico.



## Función Pública

**Recursos:** ayudan a proveer los requerimientos de los clientes o grupo de valor interno o externo. Los recursos son usualmente computadoras y equipo relacionado, software, facilidades (edificio, sitios, etc.) y gente.

**Requerimiento funcional:** especificación que detalla qué debe hacer un sistema, aplicación o proceso para cumplir con las necesidades del usuario o los objetivos del negocio. Estos requerimientos definen las funciones y características que el sistema debe tener para proporcionar el valor esperado a los usuarios.

**Solución o soporte remoto:** incidente, cambio o problema solucionado sin la necesidad de presencia física de un elemento del staff de soporte. Nota: Esta modalidad minimiza el tiempo de falla, por lo que ayuda a minimizar el costo efectivo de falla.

**Tiempo de caída:** periodo de tiempo que un servicio o dispositivo está fuera de servicio, dentro de los tiempos de servicio acordados.

**Usuario (perteneciente a un grupo de valor externo o interno):** persona que utiliza los servicios diarios.

### 4. Flujos de Trabajo

El objetivo de este apartado es describir los flujos de actividades del lineamiento de la gestión de requerimientos y gestión de incidentes/peticiones de la Mesa de Servicio, los cuales están alineados a las mejores prácticas de la Administración de Servicios de ITIL®. La descripción de cada una de las actividades se encuentra descrita en los Procedimientos que se encuentran publicados en el sistema de gestión de la calidad del DAFP (<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/procesoti>).

#### 4.1 Actores intervienen en el reporte de incidencias y peticiones en mesa de servicio

##### a. Usuarios Externos (Grupo de valor externo)

- Entidades
- Servidores Públicos
- Ciudadanos

##### b. Usuarios Internos



## Función Pública

- Equipo funcional del SUIT de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano.
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Grupo de Servicios de Información y Grupo de Servicios de Tecnología)

### 4.2. Categorías de las incidencias y peticiones (requerimientos, controles de cambio)

Existen categorías las cuales están establecidas en la herramienta usada por la mesa de servicio del DAFP, estas categorías permiten identificar cual es la interacción que se requiere o se ha tenido por parte de los diferentes actores con respecto al servicio del SUIT (Sistema único de información de trámites), además de una fácil, eficaz y oportuna gestión de las solicitudes, permitiendo registrar de manera detallada los reportes de gestión del SUIT, así como generar reportes de indicadores estadísticos, en la figura 1 se puede observar los pasos para llegar directamente a la gestión de incidencias y peticiones del SUIT.

**Figura 1** Pasos para llegar a la gestión de incidencias y peticiones del SUIT en la herramienta usada actualmente por la mesa de servicio del DAFP



Fuente Elaboración OTIC- 2025

### 4.3 Gestión Mesa de servicio

Utilizada para el reporte de incidencias y peticiones (requerimiento o control de cambio) asociadas a la gestión de usuarios del SUIT y generalidades del sistema. El proceso dependiendo de su origen, se divide en usuario externo, interno DAFP. En la figura 2 se observan los pasos en la herramienta de la mesa de servicio.

**Figura 2** Pasos para llegar a la categoría mesa de servicio



Fuente Elaboración OTIC- 2025

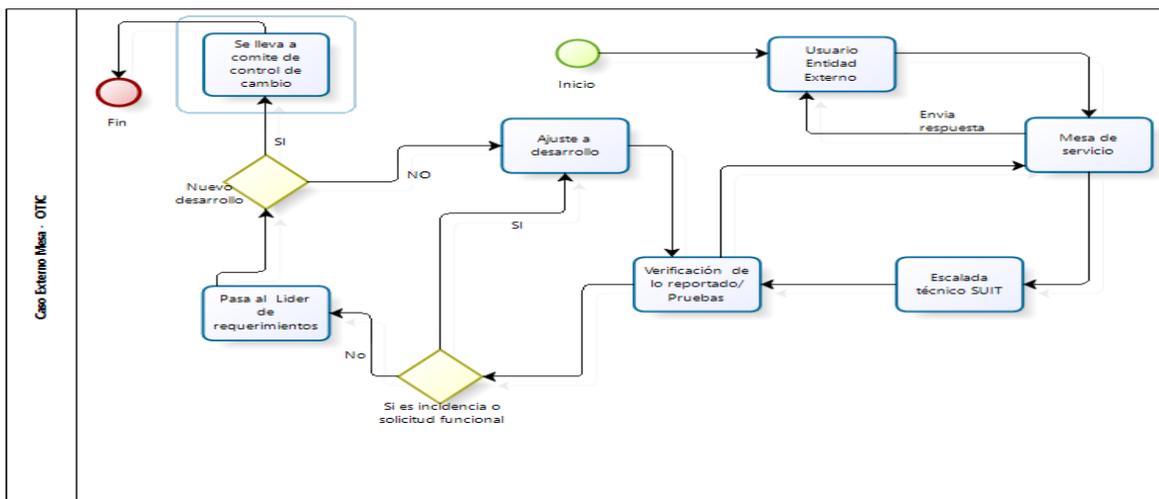
#### 4.3.1 Usuario Externo

Petición e incidencia recibida directamente desde una entidad o un ciudadano, en la figura 3 se observa el flujograma del proceso que se ejecuta para un usuario externo.

**Figura 3** Flujograma caso externo



## Función Pública



Fuente Elaboración OTIC- 2025

Roles que intervienen:

- Agente de Mesa de Servicio SUIIT
- Líder Funcional SUIIT
- Equipo de Requerimientos
- Equipo de pruebas
- Equipo de desarrollo SUIIT

Pasos para gestión de incidencia y petición externa:

- El usuario externo reporta el caso (incidencia, petición o problema) a través de los canales establecidos por el DAFP y se registra en la herramienta de la mesa de servicio, la cual asigna automáticamente el agente de servicio de acuerdo a la categoría que elija el usuario, para más detalle, las actividades se encuentran descritas en el procedimiento de atención de la mesa de servicio que se encuentran publicados en el sistema de gestión de la calidad del DAFP (<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/intranet/procedimiento-atencion-mesa-de-servicio>)
- La mesa de servicio, una vez recibe la incidencia o petición, verifica la descripción general del caso y/o anexos enviados por el usuario, la categoriza y escala al equipo funcional. Se documenta en la sección de investigación, en el ítem de acciones, o en la sección destinada para este, de acuerdo con la herramienta de la mesa de



## Función Pública

servicio que use la entidad. Ingresar los datos mínimos requeridos para el análisis, cómo son: identificación del trámite, nombre del trámite, entidad y usuario.

- c. El caso asignado internamente desde la mesa de servicio es verificado por el líder funcional para determinar si se debe reasignar a la categoría técnica (OTIC).
- d. Si el resultado es una incidencia que requiere la intervención técnica, se asigna al equipo de pruebas para análisis. Si es una incidencia, el equipo de pruebas lo asigna al equipo de desarrollo para que realice el ajuste o solución del caso. Si se trata de un requerimiento o control de cambios, se asigna al equipo de requerimientos, quien valida si es un nuevo desarrollo o control de cambios complejo, si es así, lo lleva al comité de control de cambios para aprobación y se le asigna al usuario funcional para la elaboración del documento de requerimientos, para mayor detalle ver el numeral 4.4 en el presente documento; en caso de ser una solicitud de control de cambio sencillo, se asigna directamente al equipo de desarrollo.
- e. Una vez solucionado el incidente, el equipo de desarrollo devuelve el caso al equipo de pruebas y este da respuesta formal y documentada al agente de la mesa de servicio.
- f. El agente de la mesa de servicio resuelve el incidente con lenguaje adecuado y claro al ciudadano apoyándose en la solución técnica dada.

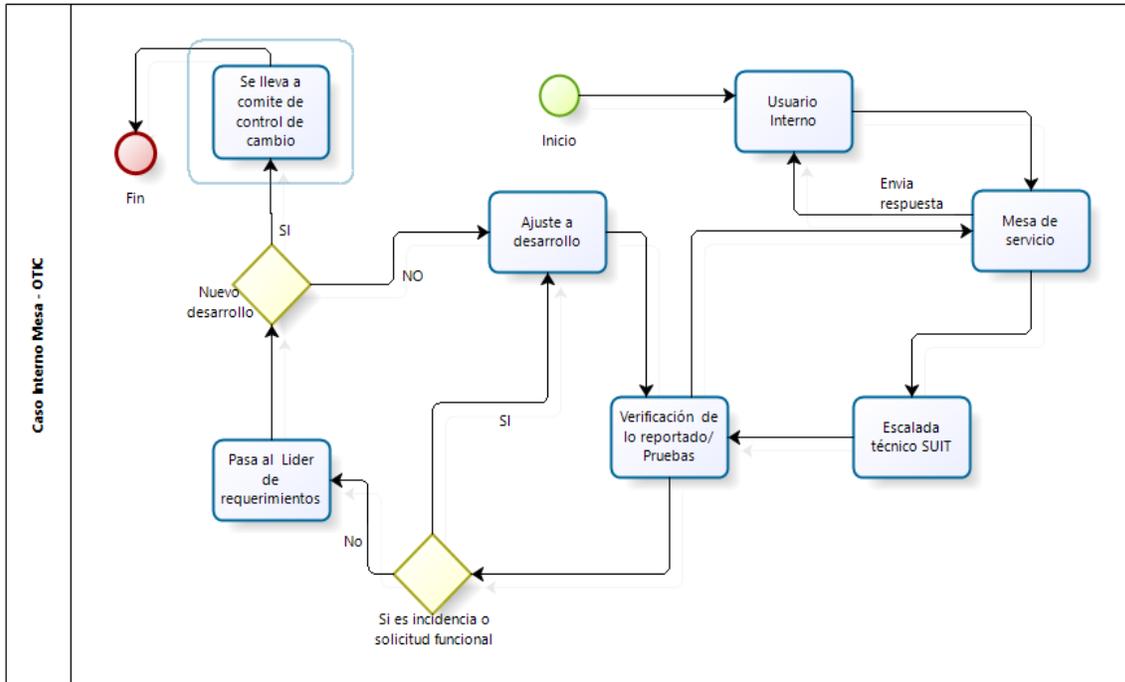
### 4.3.2 Usuario Interno DAFP

Petición o incidencia recibida de un usuario interno de la función pública, en la figura 4 se observa el flujograma del proceso que se ejecuta para un usuario interno.

Roles que intervienen:

- Agente de Mesa de Servicio SUIT
- Líder Funcional SUIT
- Equipo de Requerimientos
- Equipo de pruebas
- Equipo de desarrollo SUIT

**Figura 4** *Flujograma registro caso interno DAFP*

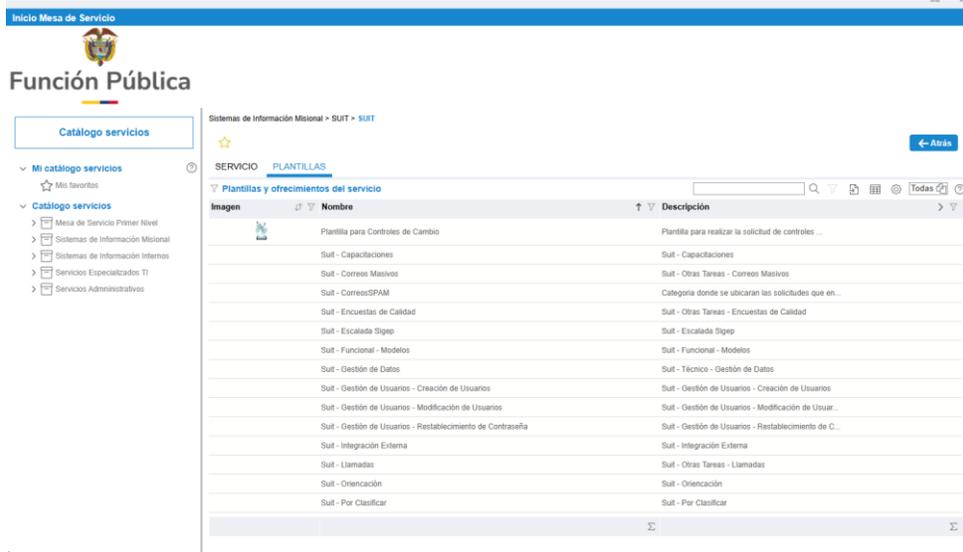


Fuente Elaboración OTIC- 2025

**Pasos gestión casos internos DAFP:**

- a. El usuario interno reporta el caso a través de la herramienta de la mesa de servicio, utilizando alguna de las plantillas dispuestas, ver figura 5.
- b. Se ejecuta el proceso a partir del paso “b” del numeral 4.3.1 del presente documento.
- c. Una vez solucionado el incidente, el equipo de desarrollo devuelve el caso al equipo de pruebas y este da respuesta formal al solicitante, documentando a través de la pestaña investigación/anotaciones o en la sección que la herramienta de la mesa servicio del DAFP. Es de aclarar que para dar respuesta a la incidencia o petición interna (DAFP), este no pasa por el filtro de mesa de servicio.

**Figura 5** *Plantillas reporte de casos herramienta de la mesa de servicio*



Fuente Elaboración OTIC- 2025

### 4.3.3 Usuario Funcional

Categoría de uso interno utilizado por un usuario DAFP que tenga asociado el rol de Líder funcional (líder de la aplicación desde del área funcional) para generar incidencias y peticiones del servicio SUIT.

Roles que intervienen:

- Agente de Mesa de Servicio SUIT
- Líder Funcional SUIT
- Equipo de Requerimientos
- Equipo de pruebas
- Equipo de desarrollo SUIT

Pasos cuando es un incidente identificado por el área funcional:

- a. El usuario funcional reporta el caso a través de la herramienta de la mesa de servicio, ver figura 6, teniendo presente que, si es una incidencia, la asigna al equipo de pruebas y si se trata de un requerimiento o control de cambios se asigna al equipo de requerimientos. Para el caso de incidente el equipo de pruebas realiza el análisis de caso y si es requerido lo escala al equipo de desarrollo para que realice el ajuste o solución del caso. Para el caso de requerimiento o control de cambio, el equipo



## Función Pública

de requerimiento valida si es un nuevo desarrollo o control de cambios, y lo lleva al comité de control de cambios para aprobación, luego se asigna al usuario funcional para la construcción del requerimiento y se aplica el proceso del numeral 4.4 del presente documento; si es un control de cambios sencillo, este es asignado al equipo de desarrollo.

- b. Se ejecuta el proceso del paso “c” del numeral 4.3.2 del presente documento

**Figura 6** Pasos para registrar una incidencia o petición desde por el líder funcional



Fuente Elaboración OTIC- 2025

Pasos cuando es un incidente o petición que viene de un usuario externo:

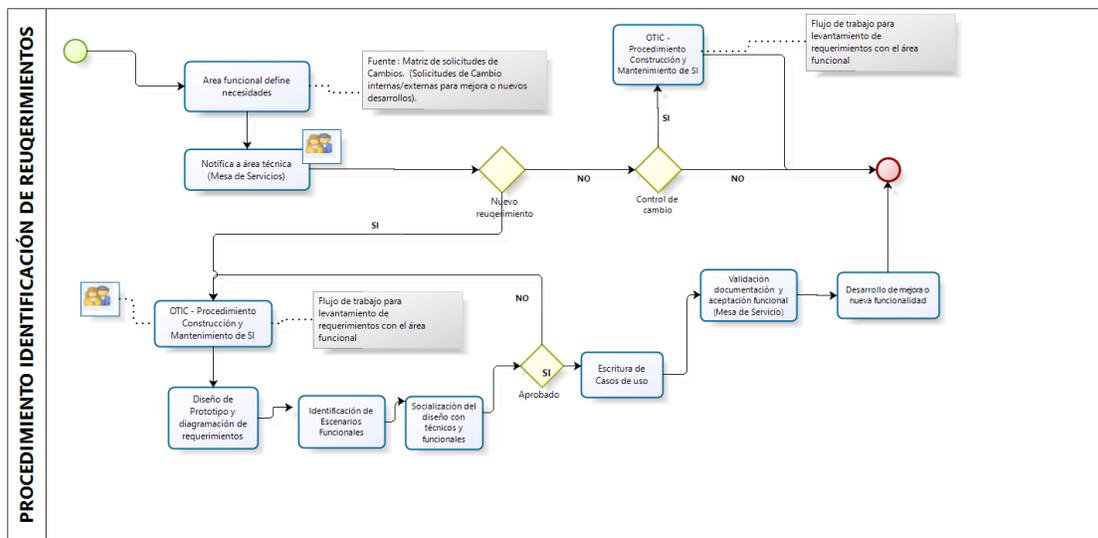
- a. Petición o incidencia recibida directamente por mesa de servicio desde una entidad o un ciudadano, se ejecutan los pasos del numeral 4.3.1 del presente documento.

## 4.4 Gestión de Requerimientos

### 4.4.1 Usuario Interno funcional

Petición o requerimiento recibido directamente del líder funcional, en su calidad de responsable de la información y los servicios gestionados por el SUIT. A continuación, en la figura 7 se presenta el flujo de identificación de requerimientos.

**Figura 7** Procedimiento identificación de requerimientos



Fuente Elaboración OTIC- 2025

#### Roles que intervienen

- Líder Funcional SUIT
- Líder de Requerimientos SUIT
- Coordinador del Grupo de Servicios de Información

#### Pasos:

- Para la solicitud de un nuevo requerimiento, se pueden presentar los siguientes escenarios: 1. el jefe del área manifiesta la necesidad por correo o presencial al



## Función Pública

jefe de la OTIC o Coordinador del GSI, quien designa a un servidor para atender el requerimiento, 2. el líder funcional manifiesta su necesidad por correo electrónico o presencial al equipo de requerimientos o Coordinador del GSI, para cualquiera de los dos casos se realiza una reunión de entendimiento de la necesidad con el equipo técnico del SUIT de la OTIC y funcional, luego el área funcional a partir de dicha reunión registra la solicitud en la herramienta de la mesa servicio, informando al equipo de requerimientos

- b. Una vez registrado el requerimiento en la herramienta de la mesa de servicio, se escala directamente al líder de requerimientos de la OTIC, quien es notificado a través de un correo electrónico.
- c. El líder funcional con el apoyo del líder de requerimientos registra el requerimiento o control de cambios en documento en la matriz de control de cambios con el fin de llevar trazabilidad de cambios pendientes por analizar y priorizar para futuras salidas a producción, teniendo en cuenta el plan de trabajo establecido y acordado con el responsable del servicio SUIT para la vigencia, para lo cual se realizan sesiones de seguimiento periódicas y revisar el estado de esta matriz teniendo en cuenta la priorización puede cambiar con el tiempo. El coordinador del Grupo de servicios de información y el líder funcional acuerdan y priorizan el desarrollo a través del Comité de Control de cambios establecido para autorizar la implementación de cambios al Servicio.
- d. El área funcional documenta el requerimiento con el apoyo del equipo de requerimientos de la OTIC.
- e. El equipo de requerimientos diseña el prototipo y diagramación de requerimientos, identifica escenarios funcionales y socializa el diseño con los técnicos y funcionales.
- f. Si el diseño es aprobado, el equipo de requerimientos elabora casos de uso y pasa para validación, documentación y aceptación funcional en la herramienta de la mesa de servicio y lo asigna al equipo de requerimientos, de lo contrario, pasa nuevamente a diseño para corrección.
- g. El equipo de requerimientos lo asigna al equipo de desarrollo, y una vez surte todo el proceso de desarrollo, el equipo de desarrollo asigna el caso al equipo de pruebas de calidad y si pasa el filtro de pruebas de calidad, se asigna el caso



## Función Pública

al equipo de requerimientos quien asigna el caso al área funcional para ejecución de pruebas funcionales en el ambiente respectivo.

- h. Una vez surte todo el proceso de desarrollo, el líder de requerimientos firma el caso pasándolo al área funcional para la ejecución de las respectivas pruebas funcionales en el ambiente respectivo.

### 4.4.2 Externo

Petición recibida directamente por mesa de servicio desde una entidad o un ciudadano, se ejecuta el numeral 4.3.1 del presente documento.

### 4.4.3 Validación del documento de requerimientos o control de cambios.

La categoría también permite reportar todas las incidencias que se encuentren en la revisión del proceso de calidad de los documentos, realizados al interior del proyecto SUIT y que hayan sido establecidos para su revisión.

Pasos para la validación del documento:

- a. El equipo de requerimientos dispone el archivo en la ruta y carpeta dispuesta en el repositorio de la OTIC-GSI para este fin e informa a los integrantes del equipo correspondiente.
- b. El equipo de pruebas descarga el archivo, crea una copia de trabajo y utilizando la herramienta de comentarios y revisiones de Word, anota las observaciones o correcciones necesarias sobre los ítems específicos del documento o prototipo.
- c. Una vez que el equipo de pruebas haya completado la revisión, el caso se devuelve al equipo de requerimientos a través de la herramienta de la mesa de ayuda, indicándole la ubicación del documento donde se realizó la revisión.
- d. Cuando el equipo de requerimientos recibe el documento con las observaciones, realiza las correcciones pertinentes y se inicia el proceso de desarrollo. Este ciclo puede ser reiterativo hasta que el documento esté sin hallazgos en cuanto a ortografía, redacción y articulación entre prototipo y casos de uso.

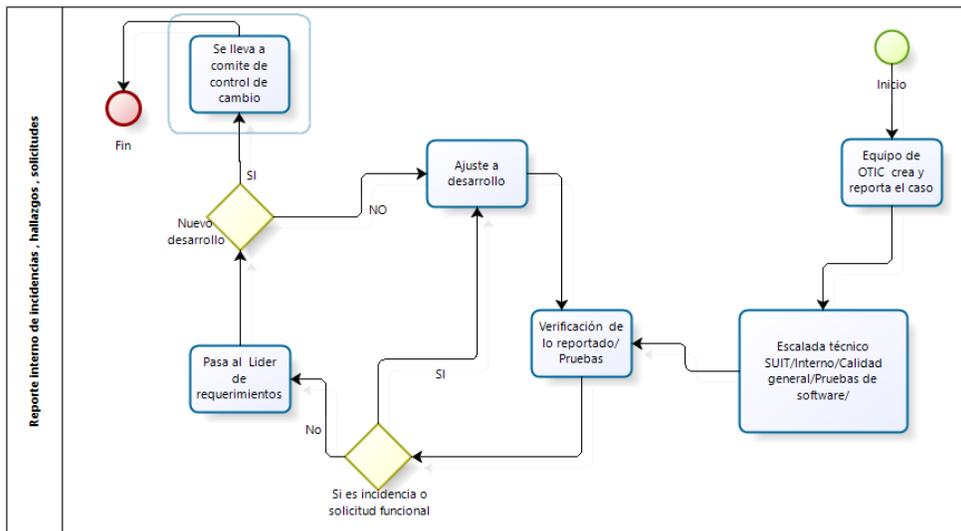
Una vez que el documento ha sido revisado y corregido, el equipo de requerimientos coloca la última versión en la raíz de la carpeta correspondiente, manteniendo el nombre original y reemplazándolo por el que se asignó al inicio de la revisión. Se

debe notificar por correo que el documento ha sido reemplazado y está disponible para su uso.

#### 4.4.4 Pruebas de software equipo de pruebas OTIC

La categoría permite reportar todas las incidencias detectadas durante las pruebas de calidad realizadas al requerimiento o control de cambio del aplicativo SUIT, las cuales son resultado del ciclo de desarrollo o mantenimiento del sistema.

Figura 8 *Flujograma reporte interno de hallazgos pruebas de software*



Fuente Elaboración OTIC- 2025

Pasos reporte hallazgos pruebas:

- El equipo pruebas crea el caso a través de la herramienta de la mesa de ayuda y se asigna al área de desarrollo para que realice el ajuste o solución correspondiente.
- Si se trata de un nuevo requerimiento o control de cambio, se comunica al equipo de requerimientos, quien valida si es un nuevo desarrollo o una mejora continua (incidencia). En caso de ser un nuevo desarrollo, se debe presentar ante el comité

de control de cambios, se ejecuta el número 4.4 del presente documento; si es una mejora continua (incidencia), se asigna al equipo de desarrollo.

- c. Una vez que se ha solucionado la incidencia, el equipo de desarrollo devuelve el caso al equipo de pruebas, quien verifica y documenta que la solución sea correcta. Si la verificación es positiva, se procede a cerrar el caso. De lo contrario, se devuelve al responsable de la solución, repitiendo este ciclo hasta que la solución sea aprobada.

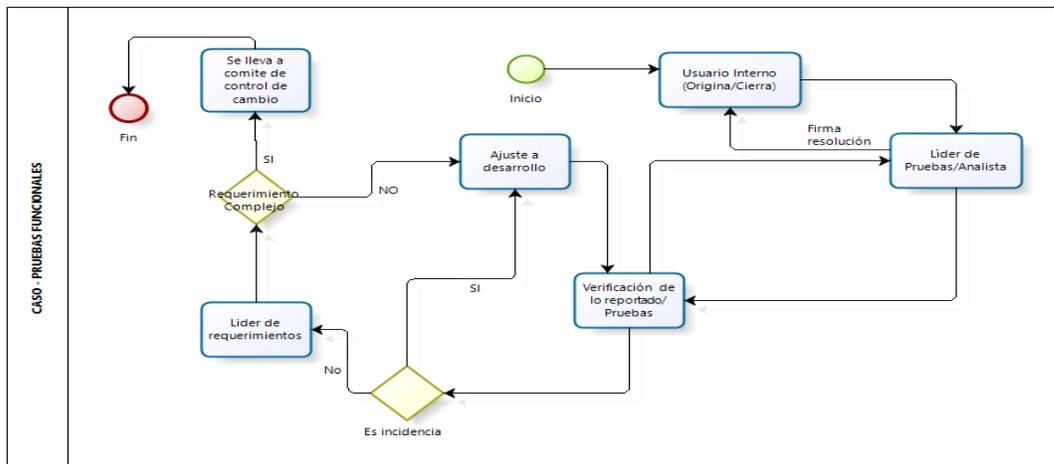
#### 4.4.5 Pruebas Funcionales

Reporte de incidencias derivadas de la ejecución de pruebas funcionales realizadas en el ambiente de capacitación, relacionadas con un requerimiento de desarrollo (nuevo o solicitud de control de cambio complejo –mejora-) provenientes del líder funcional o usuario interno de la función pública.

Roles que intervienen:

- Líder Funcional SUIT
- Equipo de requerimientos SUIT
- Equipo de pruebas
- Equipo de desarrollo

**Figura 9** *Flujograma pruebas funcionales*



Fuente Elaboración OTIC- 2025

Pasos para realizar pruebas funcionales:

- a. El usuario interno –líder funcional-, registra y asigna el incidente al equipo de pruebas, enviándose automáticamente una notificación vía correo electrónico al mismo.
- b. El equipo de pruebas analiza, revisa y replica el evento con base en la información suministrada por el líder funcional. Si se confirma la incidencia en la funcionalidad solicitada, se procederá a reasignar el incidente al equipo de desarrollo para la explicación y corrección del desarrollo. Si se trata de una funcionalidad u operación no solicitada, el equipo de pruebas deberá recategorizarlo de “incidente” a “requerimiento” y asignarlo al equipo de requerimientos y se ejecuta el procedimiento de solicitud de requerimiento o control de cambio, del numeral 4.4 del presente documento.
- c. Una vez corregida la desviación, el equipo de desarrollo asigna el incidente al equipo de pruebas para la ejecución de las respectivas pruebas de calidad internas.
- d. Una vez superadas las pruebas, el equipo de pruebas proporciona una respuesta formal y documentada a través de la herramienta mesa de servicio, en la sección de anotaciones de la pestaña investigación de la incidencia, firma el caso y lo asigna al líder funcional que reportó la incidencia.



## Función Pública

### Referencias

Presidencia de la República. (2016). Lineamientos de administración de niveles de servicio. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/L-TI-05-Administracion-Niveles-Servicio.pdf>

Función Pública. (2017). Sistema Gestión Integrado. Sistema de la Calidad. Recuperado de \\yaksa\restauración\_calidad\2. procesos



Función Pública

# Guía para gestionar incidencias y requerimientos del Sistema - SUIT

Versión 4  
Proceso de Tecnologías de la Información  
Mayo 2025