



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación


MANUAL DE CATEGORIAS MESA DE AYUDA SISBENNET

**Departamento Nacional de Planeación
Bogotá, 2015**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS	3
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	LINEAMIENTOS GENERALES DE OPERACIÓN MESA DE AYUDA SISBENNET	5
6.	TEMAS DE ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA SISBENNET.....	5
7.	HORARIOS Y CANALES DE ATENCION.....	7
8.	RESPONSABILIDADES DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA..	7
9.	ANEXOS	7

	MANUAL DE CATEGORIAS MESA DE AYUDA SISBENNET	CÓDIGO: PC-M01 PÁGINA: 3 de 17 VERSIÓN: 0
---	---	--

INTRODUCCIÓN

Este manual entrega la categorización de incidentes y requerimientos que las entidades territoriales, presentan a la Mesa de Ayuda, durante la utilización de los aplicativos SisbenNet Web y SisbenNet Local. Esta clasificación ofrece un árbol de categorización y lineamientos de generales del servicio de soporte técnico que presta la Mesa de Ayuda, de tal forma que se pueda lograr una interacción efectiva entre el sistema y el usuario final.

1. OBJETIVO

Brindar a los usuarios y responsables del aplicativo SisbenNet una categorización estándar de los requerimientos e incidentes, que desde las entidades territoriales se presentan a la Mesa de Ayuda que lidera la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información del Departamento Nacional de Planeación, para así identificar y minimizar los posibles riesgos que se puedan presentar y materializar.

2. ALCANCE

Este documento será de utilidad para estandarizar la recepción, escalamiento y respectiva solución de los requerimientos e incidentes que presentan las entidades territoriales a la Mesa de Ayuda y para los ingenieros de la Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida que brindan soporte técnico, acerca del aplicativo SisbenNet. Así como herramienta para la toma de decisiones en la Dirección de Desarrollo Social.


3. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución Nacional de 1991 dentro del ámbito de Estado Social de Derecho, establece la necesidad de focalizar o dirigir el gasto social a la población más pobre y vulnerable por parte del Gobierno Nacional y de los gobiernos departamentales y municipales. Para cumplir con este mandato, los responsables de la administración pública deben contar con mecanismos técnicos y objetivos que garanticen una total transparencia en la identificación de las necesidades reales y en la selección de los potenciales beneficiarios para los programas sociales.

Para la implementación del Sisben la **Ley 1176 del 27 de diciembre de 2007 (Artículo 24)**, mediante la cual se modificó el artículo 95 de la **Ley 715 de 2001**, establece entre otros aspectos: que el Gobierno Nacional, a través del Departamento Nacional de Planeación, definirá los controles de calidad pertinentes de las bases de datos que hacen parte de los instrumentos de focalización y que las entidades territoriales tendrán a su cargo la implementación, actualización, administración y operación de las bases de datos, conforme a los lineamientos y metodologías que establezca el Gobierno Nacional.

Así mismo determina que el Conpes Social, definirá cada tres años los criterios e instrumentos para la determinación, identificación y selección de beneficiarios, así como, los criterios para la aplicación del gasto social por parte de las entidades territoriales.

El Gobierno Nacional, a través del Departamento Nacional de Planeación, definirá las condiciones de ingreso, suspensión y exclusión de las personas a las bases de datos que hacen parte de los mencionados

 <p>El futuro es de todos</p> <p>DNP Departamento Nacional de Planeación</p>	MANUAL DE CATEGORIAS MESA DE AYUDA SISBENNET	CÓDIGO: PC-M01
		PÁGINA: 4 de 17 VERSIÓN: 0

instrumentos, los cruces de información necesarios para su depuración y actualización, así como los lineamientos para su implementación y operación, el diseño de las metodologías, la consolidación de la información a nivel nacional, los controles de calidad pertinentes; y coordinará y supervisará su implementación, mantenimiento y actualización.

En desarrollo de esta atribución, el Gobierno Nacional, en situaciones especiales y con el objetivo de garantizar la efectividad de los instrumentos de focalización, de manera preventiva podrá suspender temporalmente su actualización en el país, con las excepciones a que hubiere lugar.

Para la definición de los criterios de egreso, suspensión o exclusión de las personas de las bases de datos, se tendrán en cuenta la aplicación de los principios de transparencia, igualdad y publicidad de la información, que no goce de protección constitucional o reserva legal, así como los principios constitucionales que rigen la administración de datos personales, de conformidad con las normas vigentes.

Las entidades territoriales tendrán a cargo su implementación, actualización, administración y operación de la base de datos, conforme a los lineamientos y metodologías que establezca el Gobierno Nacional. En todo caso, las entidades territoriales al realizar inversión social, especialmente mediante la asignación de subsidios, deben aplicar los criterios e instrumentos de focalización, definidos por el Conpes Social.

Los diferentes programas sociales del orden nacional o territorial, deben definir la forma en que aplicarán los criterios e instrumentos para la focalización, contemplando además los criterios de egreso o cesación de la condición de beneficiarios que resulten pertinentes, en función de los objetivos e impactos perseguidos. Los gobernadores y alcaldes deben tomar las medidas pertinentes para garantizar que los grupos de población pobre y vulnerable tengan acceso a los servicios básicos”.

Conpes 117 del 25 de agosto de 2008: Mediante este Conpes se aprobó el diseño e implementación del nuevo índice SISBEN III, en el cual se incorporaron variables relacionadas con la vulnerabilidad de la población.


En cuanto al SISBEN III, en el Conpes 117 se hacen de manera especial, las siguientes menciones:

Decreto 4816 del 23 de diciembre del 2008 del Departamento Nacional de Planeación, por el cual se reglamenta el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007: Mediante este Decreto se establecen entre otros aspectos, las condiciones de inclusión y suspensión de los registros en las bases de datos, las funciones que el DNP tiene en cuanto al Sisbén y el carácter reservado de los datos individuales contenidos en la ficha de clasificación socioeconómica del Sisbén.

Por último, para definir las fechas de entrega de las Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén y de publicación y envío de la Base Certificada del Sisbén, el Departamento Nacional de Planeación emite la resolución anual para determinar el cumplimiento de estas actividades.

4. DEFINICIONES

Ver "Glosario de Términos y Definiciones" (Anexo 2. MC)

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	MANUAL DE CATEGORIAS MESA DE AYUDA SISBENNET	CÓDIGO: PC-M01
		PÁGINA: 5 de 17 VERSIÓN: 0

5. LINEAMIENTOS GENERALES DE OPERACIÓN MESA DE AYUDA SISBENNET

la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información a través del personal de la Mesa de Ayuda, presta los servicios de primer nivel en los temas técnicos referentes a SisbenNet y en escalamiento a segundo nivel sobre los temas funcionales del mismo software. (Ver Anexo 1).

Para iniciar la prestación del soporte técnico a las entidades territoriales del aplicativo SisbenNet, a través de la Mesa de Ayuda de la OTSI, se diseñó y diligenció la matriz de escalamientos, en donde se establecen los líderes operativos y funcionales que atenderán los casos que requieran soporte en primer y segundo nivel. (Ver anexo 2. Matriz de Escalamiento)

Apoyados en la matriz de escalamiento, que determina la operación de los servicios a prestar a los usuarios que utilizan el aplicativo, se establece la categorización de incidentes y requerimientos. Los cuales se actualizan en la herramienta de gestión ALTIRIS versión 6.0.

Los anteriores procedimientos están soportados en las mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), las cuales proporcionan análisis estadísticos, que permiten la formulación de acciones de mejora continua. Por ello, se ha adoptado para optimizar la atención del servicio de mesa de ayuda, la clasificación que ITIL dispone en las siguientes solicitudes:

5.1 INCIDENTE

Se define según ITIL como *“Cualquier evento que no es parte de la operación normal de un servicio, que puede causar una interrupción o una disminución en la calidad del mismo”*.

Para el caso de SisbenNet, se toman todos aquellos casos que implican **no operatividad funcional del aplicativo**, por lo que se hace necesario brindar soporte técnico a las entidades territoriales para habilitar el servicio nuevamente. Este soporte técnico se ofrece a través de correo electrónico, conexión remota al aplicativo o teléfono.

5.2 REQUERIMIENTO

“Corresponde a solicitudes, consultas, peticiones o requerimientos técnicos y funcionales de los usuarios de los aplicativos” (ITIL)


En este ítem se incluyen todos los temas de información funcional del aplicativo. Para ello se ha establecido el Árbol de Categorización de la Mesa de Ayuda SisbenNet (Ver Anexo 3).

6. TEMAS DE ATENCIÓN DE LA MESA DE AYUDA SISBENNET

Está representado en la atención a los requerimientos e incidentes relacionados con los temas de **soporte técnico** y con los **casos informativos**.

6.1 SOPORTE TÉCNICO

Está definido en la atención a los problemas de configuración tanto del cliente SisbenNet, en las máquinas locales de los municipios, como en el acceso al aplicativo web.

	MANUAL DE CATEGORIAS MESA DE AYUDA SISBENNET	CÓDIGO: PC-M01
		PÁGINA: 6 de 17 VERSIÓN: 0

La Mesa de Ayuda será un apoyo técnico de primer nivel dirigido a los Administradores municipales y a los Coordinadores Departamentales del Sisben a nivel nacional; atendiendo incidentes y requerimientos de los siguientes temas:

6.1.1 SOLUCIONAR PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA DESCARGA DE ARCHIVOS DE SISBENNETWEB

- I. Acceso a SisbenNet en la Web.
 - Iniciar sesión.
 - Cambio de contraseña.
 - Descarga de archivos.
 - ✓ Base Certificada.
 - ✓ Instaladores software SisbenNet (Versión vigente y posteriores versiones).
 - ✓ Instaladores de software básico para el Sistema Operativo.
- II. Solucionar problemas en la instalación del software.
 - Instalación de requerimientos previos.
 - ✓ Con Internet.
 - ✓ Sin Internet.
 - ✓ Seguridad a nivel de usuarios, carpetas y archivos.
 - Instalación Cliente/Servidor.
 - Instalación Cliente.

6.1.2 SOLUCIONAR PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA TRANSMISIÓN DE LOS ARCHIVOS DE BASE DE DATOS EN LOS CORTES DEFINIDOS.

- I. Cargue de los archivos generados para el corte
- II. Consulta de los archivos cargados al DNP

6.1.3 SOLUCIONAR PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA DESCARGA Y EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DE BASE DE DATOS

- I. Descargar archivos en SisbenNet Web o por e-mail.
- II. Cargue del archivo y ejecución del procedimiento.

6.1.4 SOLUCIONAR PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA DESCARGA Y EJECUCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CARGUE DE LA BASE CERTIFICADA.

- I. Descargar archivos en SisbenNet.
 - Revisar Configuración Regional en el equipo local.
 - Descarga en la ruta específica.
- II. Cargar Base Municipal Certificada.
- III. Consultar Base Municipal Certificada.

6.1.5 SOLUCIONAR PROBLEMAS PRESENTADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE BACKUPS (CREAR/RESTAURAR BACKUPS)

- I. Revisión permisos.

6.1.6 SOLUCIONAR CONSULTAS Y PROBLEMAS PRESENTADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS DEL MENÚ DE ADMINISTRACIÓN (AJUSTAR ÍNDICES, REDUCIR ARCHIVO DE BASE DE DATOS).

6.1.7 SOLUCIONAR Y APOYAR CONSULTAS SOBRE LAS CATEGORÍAS DE SOLICITUDES (MENÚ DE DATOS BÁSICOS).

6.1.8 SOLUCIONAR CONSULTAS SOBRE CÓMO CONSULTAR MODIFICACIONES DE FICHAS (MENÚ FICHAS).

6.1.9 SOLUCIONAR CONSULTAS SOBRE LOS REPORTE.

6.1.10 SOLUCIONAR LAS CONSULTAS SOBRE CÓMO GENERAR ARCHIVOS PLANOS (BASE LOCAL Y BASE CERTIFICADA).

7. HORARIOS Y CANALES DE ATENCION

El horario de atención de la Mesa de Ayuda, es de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes. Se presta a través de los siguientes canales de comunicación:

- Línea telefónica.
- Correo electrónico.
- Conexión Remota. (Team viewer)

8. RESPONSABILIDADES DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA

- Soporte Técnico de segundo nivel a los problemas que se presenten con las Bases de Datos de SisbenNet, que no estén relacionados con la descarga de archivos, instalación y configuración del programa o con la generación y realización del envío al DNP.
- Soporte técnico en la operación del software SisbenNet local (Cliente/Servidor y Cliente).
- Correcciones, revisiones y soporte técnico a las bases de datos Sisben SisbenNet.
- Consultas referentes al proceso de envío de las bases de datos del Sisben para los cortes determinados por el DNP que no puedan resolverse en el primer nivel.
- Capacitaciones a las entidades territoriales.
- Soporte técnico a los incidentes o requerimientos presentados por Mallas de Validación no Autorizables.

9. ANEXOS

Anexo 1 – Modelo de Operación Mesa de Ayuda



Modelo

Mesa de Aplicativos OI

USUARIO CLIENTE



Usuarios Externos e internos de las aplicaciones DNP

- Diagnostico Nivel I – II
- Escalamiento Nivel III
- Solucionar Nivel I – II
- formas:
 - Vía email
 - Vía remota
 - Forma verbal



NUEVOS SERVICIOS

Aplicativos

Sisben
Suifp PGN -MGA
Sisgestión
Sismeg
Orfeo
Sinergia
RUAPP
SIEE



- Captura llamadas
- Recepciona
- Escala



MESA APLICATIVOS

- ✓ Sandra Bello
- ✓ Sesar Nupia
- ✓ Camilo Alfonso
- ✓ Sebastian Rojas
- ✓ Rolando Luque

- Seguimiento
- Monitoreo
- Mejora Continua



CATALOGO

MATRIZ

CATEGORIZACIÓN





Anexo 2 - Matriz de Escalamiento

MATRIZ DE ESCALAMIENTO SISBENNET

Tipo de solicitudes	Categoría	Analista
Cuando están generando el proceso de restauración y tiene errores en el aplicativo	INCIDENTE\SISBEN\SisbenMet Local\Restaurar Backup	Sesar Nupia /Rolando Luque /Antonio Serrano
Cuando se presenten errores de no operación de SisbenMet	INCIDENTE\SISBEN\SisbenMet Local>Error aplicativo	Sesar Nupia /Rolando Luque
Cuando no pueden realizar el backup	INCIDENTE\SISBEN\SisbenMet Local\Crear backup	Sesar Nupia /Rolando Luque/Antonio Serrano
Cambiar contraseña administrador	INCIDENTE\SISBEN\SisbenMet Local\Inicio contraseña admor	Julie Muñoz /Esteban Granados / Antonio Serrano
Este es caso mas reiterativo que no pueden usar el sisben para las novedades semanales hacen soporte remoto y Cuando existan errores en SisbenMet y usan Team Viewer	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\generar archivo TXT	Sesar Nupia/ Juan Camilo Alfonso/ Juan Sebastian Rojas
Cuando los casos vienen con los dos formatos Excel y reporte y Actualización equivocada de fichas	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\instalar Cliente	Sesar Nupia/ Juan Camilo Alfonso/ Juan Sebastian Rojas
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Mallas Validación	Antonio Serrano
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Digital Fichas	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Encuesta Nva	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Inclusiones\Persona	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Listar fichas\Digitación	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Listar fichas\Histórico	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Listar fichas\Histórico	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Consultar Modifichas	Julie Muñoz /Esteban Granados / Antonio Serrano
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Modificar fichas	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Retiros	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Retiros\Persona	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Paso Histórico	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Actual Edatos	Antonio Serrano /Julie Muñoz
Cuando están averiguando por temas sobre como usar el aplicativo	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Soporte de información	Julie Muñoz /Esteban Granados / Antonio Serrano
Cuando tienen fichas en casos tipo 1 y 2 suspendidos	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\registros suspendido	Antonio Serrano
Cuando envían datos de administrador y de digitador con oficio y Cambios temporales de Administradores de Municipio	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\registros directorio	Esteban Granados
Se presenta cada dos meses cuando se actualiza en la web los datos de los municipios y se presentan errores en la base de datos	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Web\Control envíos	
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Base Consultas	Julia Saavedra, Antonio Serrano
	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\Base Consultas .log	
Cuando han borrado la base de datos y solicitan la ultima copia que tiene DNP.	REQUERIMIENTO\SISBEN\SisbenMet Local\solicitud backup	Julie Muñoz /Julia Saavedra/Antonio Serrano

Anexo 3. Árbol de Categorización de la Mesa de Ayuda SisbenNet

Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
INCIDENTE	SisbenNet Local	Base Certificada		CATEGORÍA PRINCIPAL: Aquí se establecen los temas del cargue y descargue correcto de la base certificada de datos municipal y Nacional.
INCIDENTE	SisbenNet Local	Base Certificada	Cargar Base	En esta categoría se asesora sobre temas relacionados con el cargue local de la base certificada del municipio.
INCIDENTE	SisbenNet Local	Base Certificada	Errores aplicativo	En esta categoría se asesora sobre cargue local de la base certificada del municipio, en temas de errores de desconexión o archivo incompleto.
INCIDENTE	SisbenNet Local	Base Certificada	Errores usuario	En esta categoría, se asesora sobre temas relacionados con el cargue de la base certificada del municipio. Además cuando el administrador no realiza el proceso de acuerdo a la guía enviada.
INCIDENTE	SisbenNet Local	Crear backup	Error al generar Backup	En esta categoría, se asesora sobre temas relacionados al proceso correcto de generar backup local de la base de datos.
INCIDENTE	SisbenNet Local	Error aplicativo		En esta categoría, se asesora sobre temas relacionados a los errores que arroja el aplicativo en su funcionamiento
INCIDENTE	SisbenNet Local	Error Ingreso Sistema		En esta categoría, quedan consignadas las solicitudes de errores y falla de la no operación de SisbenNet local
INCIDENTE	SisbenNet Local	Error Usuario		En esta categoría, quedan consignadas las solicitudes de los administradores por errores del usuario en el proceso de ejecución del aplicativo SisbenNet local



Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
INCIDENTE	SisbenNet Local	Reasignar responsable		En este ítem se consignan las solicitudes de cambio cuando el administrador entrega el cargo
INCIDENTE	SisbenNet Local	Reducir Base de datos		En este ítem se asesora en cómo realizar el proceso correcto de reducción de base de datos para el envío.
INCIDENTE	SisbenNet Local	Reiniciar contraseña del Administrador		Se relacionan todas las fallas cuando el aplicativo se bloquea por acceso incorrecto del administrador, por tanto se reinician contraseñas a nivel local
INCIDENTE	SisbenNet Local	Restaurar Backup		Con esta categoría, se atiende temas relacionados a cuando el administrador está generando el proceso de restauración y le arroja error el aplicativo.
INCIDENTE	SisbenNet Web			CATEGORIA PRINCIPAL: Establecida con el fin de atender temas de SISBENNETWEB
INCIDENTE	SisbenNet Web	Descargar Base Certificada		Con esta categoría se atiende temas de fallas al descargue de la base certificada municipal
INCIDENTE	SisbenNet Web	Descargar Cliente server		Con esta categoría se atiende temas relacionados con el descargue de los instaladores de los componentes de software del cliente local y base cliente del sisben.
INCIDENTE	SisbenNet Web	Descargar Instaladores		Con esta categoría se atiende temas relacionados con el descargue de los instaladores de los componentes de software de control remoto.
INCIDENTE	SisbenNet Web	Reiniciar Contraseña		En esta categoría se atienden temas de a los cambios de contraseña del administrador para el acceso de los administradores en la web.



Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local			CATEGORÍA PRINCIPAL: En este ítem se establecen todos los requerimientos sobre el SisbenNet local
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Instalar Cliente		Con esta categoría se atienden los temas relacionados con fallas en la ejecución del aplicativo local y la reinstalación del cliente local
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Actualizar Base de datos		En este ítem se relacionan las solicitudes de inclusiones de los beneficiarios a la base de datos municipal y nacional
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Base Certificada		En este ítem se asesora a los administradores sobre el proceso funcional de la base Certificada
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Base Certificada	Consultar Log Verificación	En este ítem se asesora al administrador en el proceso correcto de generar el log de verificación de la base certificada.
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Base Certificada	Consultas	En este ítem se establecen todas las solicitudes de los administradores en temas de base certificada, por ejemplo que no concuerde el dato municipal con el nacional
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Consultar Modificar Fichas		En esta categoría se atienden temas relacionados con solicitudes y/o modificaciones en Fichas
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Crear Base de datos		En este ítem se establece las solicitudes de los administradores en el manejo correcto de la base de datos locales
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Digitar Fichas		En esta categoría se atienden temas relacionados con solicitudes para realizar el proceso de digitación Fichas
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Encuesta Nueva		En esta categoría se atienden temas relacionados con solicitudes para realizar el



Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
				proceso de Encuestas nuevas
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Encuesta Nueva	Cambio domicilio	En este ítem se consolidan las solicitudes de modificaciones de las encuestas por el cambio de domicilio y el asesoramiento del proceso
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Encuesta Nueva	Cambio municipio	En este ítem se consolidan las solicitudes de modificaciones de las encuestas por el cambio de Ciudad o municipio y el asesoramiento del proceso
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Encuesta Nueva	Inconformidad	En este ítem se consolidan las solicitudes de modificaciones de las encuestas por el cambio derivado a inconformidades y el asesoramiento del proceso
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Generar Archivo Enviar		En este ítem se establecen todas las solicitudes de asesoramiento en la instalación y envío de los informes semanales a través del sisben 8
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Generar Archivo txt		En este ítem se ayuda al administrador en el proceso de generación del archivo de la base certificada, bien sea txt, dbf y scs
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Generar Paquete		En este ítem se establecen los temas de soporte para el proceso de generación del archivo de corte y paquete de datos
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Realizar Inclusión		CATEGORÍA PRINCIPAL: En este ítem se establecen todos los requerimientos sobre Inclusiones de Hogar, persona o ficha en las Encuestas del sistema



Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Realizar Inclusión	Hogar	
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Realizar Inclusión	Persona	
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Realizar Inclusión	Ficha	
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Instalar Servicio sin Base		En este ítem se establece las solicitudes de los administradores en la instalación y configuración del cliente base o de red en las redes locales
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Listar fichas		CATEGORÍA PRINCIPAL: Aquí se establecen asesoramiento de proceso de listar fichas a nivel municipal local
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Listar fichas	Digitación	En este ítem se establecen asesoramiento de proceso de listar fichas y pasarlas a digitación a nivel municipal local
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Listar fichas	Histórico	En este ítem se les asesora en el proceso correcto para listar las fichas en el paso a histórico en las Fichas digitadas en el municipio
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Mallas Validación		En este ítem se les ayuda en la generación de un archivo de actualización para que corrijan las fichas con inconsistencias No Autorizables, es necesario que envíen los dos formatos Excel y reporte de Errores e Inconsistencias y la actualización equivocada de fichas
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Modificar fichas		En este ítem se les asesora en el proceso correcto para las modificaciones en las Fichas digitadas en el municipio



Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Pasar a Histórico		En este ítem se les asesora en el proceso correcto para el paso a histórico en las Fichas digitadas en el municipio
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Registros Suspendido		CATEGORÍA PRINCIPAL: Aquí se establecen asesoramiento de proceso de manejo de los casos suspendidos tipo 1, 2, 4 y 5
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Registros Suspendido	Consultas	Se establecen las solicitudes de los casos suspendidos.
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Registros Suspendido	Descargas	En este categoría se establecen las solicitudes de descarga del archivo mensual, y les reporta datos incorrectos y que no conocen procedimiento para realizar un cambio de suspendidos
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Retiros		CATEGORÍA PRINCIPAL: Se establecen los procesos correctos para el manejo de los retiros de Fichas, Hogares y personas en el Sisben local
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Retiros	Ficha	
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Retiros	Hogar	
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Retiros	Persona	
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Local	Solicitar Backup		En este ítem se consolidan los casos derivados por los eventos de daño del pc y/o borrado la base de datos y solicitan al DNP la última copia disponible en el servidor DNP
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Web			CATEGORÍA PRINCIPAL: establecen la relación de envíos a nivel nacional



Tipo solicitud	Módulo Principal	Actividad 1	Actividad 2	Descripción y uso de la categorización
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Web	Actualizar directorio		En este ítem se establecen los distintos cambios de los administradores para mantener el directorio de la web actualizada.
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Web	Consultar Envío		En este ítem se consolidan los datos de control de envíos mensuales y el estado de estos
REQUERIMIENTOS	SisbenNet Web	Transmitir archivo al DNP		Con esta categoría se asesora como realizar el envío de cortes mensuales y de base certificada.
REQUERIMIENTOS	Soporte Consultas Ciudadanos			CATEGORÍA PRINCIPAL: Con esta categorización se atienden consultas generales de los administradores relacionadas con los beneficiarios y sus solicitudes.
REQUERIMIENTOS	Soporte Consultas Ciudadanos	Solicitud de información		En esta categoría se establecen las solicitudes de consultas sobre puntaje y su estado del usuario en el SISBEN, así como sus inconsistencias en los resultados.

Anexo 4. Control Versiones

Versión	Fecha	Descripción	Autores
1	16 /05/2014	Documento inicial	Martha Ruby Badillo
2	01/09/2014	Modificación del documento	Julia Saavedra
3	22/09/2014	Actualización categorías y revisión documento	Martha Ruby Badillo
4	07/11/2014	Modificación del Documento	Miguel Angel Santacruz
5	10/11/2014	Actualización documento para SGC	Adriana Ariza
6	11/12/2014	Aprobación del Documento	Alejandro Mateus

Fecha aprobación: febrero 23 de 2015

Revisó:

Nombre: Alejandro Mateus Amaya

Cargo: Subdirector de Promoción Social y Calidad de Vida

Nombre: Martha Ruby Badillo

Cargo: Profesional Universitario

Nombre: Miguel Angel Santacruz

Cargo: Contratista - SPSCV

Aprobó:

Nombre: Alejandra Corchuelo Marmolejo

Cargo: Directora de Desarrollo Social