

## 1. OBJETIVO

Realizar la aprobación o rechazo de el requerimiento de gestión de rol de las soluciones tecnológicas realizada por el jefe inmediato del usuario.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-IIT-0455*	Gestión de accesos	Digital	Interno

\*Procedimiento al que pertenece este documento

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Asignación de rol de la solución tecnológica:** Otorgar permisos por primera vez o por restablecimiento (según el caso) a los usuarios de acuerdo con el (los) procedimiento(s) que desarrolla(n), o de acuerdo con las actividades de control, o con las funciones o actividades descritas en los contratos y convenios establecidos, para acceder y realizar operaciones en una solución tecnológica.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Delegado del superior jerárquico:** Empleado público designado por el Superior jerárquico, tanto en el Nivel Central como en el Local, quien actúa como canal para la aprobación de la gestión de Rol de la Solución Tecnológica en la herramienta de gestión definida por la Entidad.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Jefe Inmediato:** Hace referencia al Director de Gestión, Subdirector, Director Seccional, Jefe de Oficina, Jefe de Coordinación, Jefe de División o Jefe de Grupo Interno de Trabajo.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Inactivación de rol de la solución tecnológica:** Consiste en suprimir el permiso de acceso a la solución tecnológica de los usuarios a los roles asignados, cuando se presenten situaciones administrativas tales como: cambio de dependencia, vacaciones, licencia, comisión, desvinculación de la Entidad o con la terminación del contrato, convenio o intervención según el caso.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **OSI:** Oficina de Seguridad de la Información.

- **Responsable(s) de la solución tecnológica.** Son los titulares de los siguientes cargos: Directores de Gestión, Jefes de Oficina, Subdirectores, Directores Seccionales y Jefes de Coordinación del proceso al que le corresponde el Sistema de Información.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Situación administrativa:** Es aquella condición en la que un servidor (a) público (a) de la entidad es separado de sus funciones de manera transitoria, como por ejemplo vacaciones, licencias no

remuneradas, comisión de estudios, comisión de servicios, investigaciones disciplinarias, entre otros.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **SSD:** Subdirección de Soluciones y Desarrollo
- **Solución tecnológica:** Conjunto de elementos de hardware y software que permiten obtener, almacenar, manipular, administrar, controlar, procesar, transmitir y/o recibir datos, para satisfacer una necesidad de información, el cual está apoyado por personas, máquinas, y/o métodos organizados. Permitiendo automatizar los procesos de negocio, misionales, estratégicos y de apoyo.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Solicitante del despacho:** Funcionario solicitante de roles de las soluciones tecnológicas únicamente para las personas pertenecientes al despacho, autorizado por el Superior Jerárquico respectivo.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Superior jerárquico:** Hace referencia a los titulares de los siguientes cargos: Director General, Director de Gestión, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Seccional o Jefe de División.

Fuente: UAE DIAN – Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

- **Usuario:** Cualquier persona, entidad, cargo, proceso, sistema automatizado o grupo de trabajo, que genere, obtenga, transforme, conserve o utilice información en papel o en medio digital, físicamente o a través de las redes de datos y las soluciones tecnológicas de la Unidad, para propósitos propios de su labor y que tendrán el derecho manifiesto de uso dentro del inventario de información.

Fuente: Documento: Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información ([https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482\\_G5\\_Gestion\\_Clasificacion.pdf](https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf)). Autor: MINTIC – Colombia. Página: 10

#### 4. DESARROLLO DEL TEMA

Estas condiciones aplican para el proyecto solicitud de Roles.

- La autorización de la asignación o inactivación de roles de las soluciones tecnológicas la debe realizar el responsable de aprobar el requerimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio, agregando una “NOTA” pública en el histórico del caso, acorde con la siguiente tabla:

Usuario a quien se le asigna el rol	Responsable de aprobar solicitud
Colaborador DIAN	<p>Superior Jerárquico: Director de Gestión, Subdirector, Jefe de Oficina y Jefe de División, según aplique.</p> <p><b>Nota:</b> Director de Gestión, Subdirector y Jefe de Oficina podrán delegar a una persona de su área para aprobación de las solicitudes diferente al colaborador para registro de solicitudes.</p>

Usuario a quien se le asigna el rol	Responsable de aprobar solicitud
Colaborador DIAN Despacho Dirección General o quien haga sus veces	Jefe de la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces.
Director de Gestión, Director Seccional o Jefe de Oficina	<p>Jefe de la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces.</p> <p><b>Nota:</b> Aplica únicamente para solicitud de nuevos roles que no estén asociados al directivo en la hoja roles directivos del anexo roles de las soluciones tecnológicas.</p>
Contratista	<p>Jefe Inmediato: Director de Gestión, Subdirector, Director Seccional, Jefe de Oficina, Jefe de Coordinación, Jefe de División y Jefe de Grupo Interno de Trabajo del <b>área donde se ejerza la supervisión</b> del contrato, según aplique.</p> <p><b>Nota:</b> Director de Gestión, Subdirector, Director Seccional y Jefe de Oficina podrán delegar a una persona de su área para aprobación de las solicitudes diferente al colaborador para registro de solicitudes.</p>
Usuarios POLFA	Director de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera o quien haga sus veces.
	Jefe de la Oficina de Seguridad de la Información.
Organismos con los que se tienen suscritos convenios	<p>- Superior Jerárquico <b>del coordinador del convenio</b> o su delegado: Director de Gestión, Subdirector, Jefe de Oficina.</p> <p>- Jefe de la Oficina de Seguridad de la Información.</p>
Usuarios de Entes Externos de Control	Director (a) de la dependencia o área auditada o responsable del proceso de auditoría para el nivel central o Director Seccional para el nivel local.
	El área Funcional responsable del Sistema de Información según sea el caso.
	Jefe de la Oficina de Seguridad de la Información.
<p><b>Nota:</b> Para colaboradores del despacho de las Direcciones de Gestión / Direcciones Seccionales, el Director de Gestión / Director Seccional será el responsable de registrar y aprobar estas solicitudes o quien haga sus veces.</p>	

**Tabla 1** - Responsables de la aprobación de solicitudes de asignación/inactivación de roles

Para las inactivaciones de roles, no es necesario que el responsable de la asignación de los roles verifique en el listado de Compromiso de Confidencialidad, dado que se confirmará a través de base de datos.

- Para las soluciones tecnológicas de la plataforma SIAT, se debe crear un caso por cada una de las bases de datos en la que se requiere asignar o inactivar el rol, estas solicitudes deben realizarse a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio.

- Luego de transcurridos ocho (8) días hábiles después del registro del requerimiento, sin que se haya gestionado la aprobación, la herramienta de gestión de la mesa de servicio la cerrará automáticamente, con estado **RECHAZADO**. Las solicitudes en estado **RECHAZADO** que se hayan cerrado automáticamente por falta de gestión del responsable de aprobar el requerimiento, serán objeto de la auditoría mensual por parte de la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces.
- Una vez se registre el caso, se asigna al superior jerárquico o quien él designe para su aprobación, quien recibirá una notificación por correo electrónico para la gestión del caso.
- La dependencia o área auditada o responsable del proceso de auditoría para el nivel central o Director Seccional para el nivel local que solicita los roles para el Ente de Control, debe trasladar el caso al área funcional correspondiente para continuar el proceso de aprobación.
- Si los roles solicitados son de las soluciones tecnológicas; PQRS, SICOB y Normalización de saldos de la obligación financiera, el aprobador debe asignar el requerimiento al **especialista funcional** para una segunda aprobación.
- Si los roles solicitados son para otras soluciones tecnológicas, escoger la opción de gestión de roles pertinente de acuerdo con el Anexo “Roles de las soluciones tecnológicas” hoja 3 denominada “Especialistas gestión de roles”.

**Nota:** Los responsables de la correcta asignación o inactivación de roles son el mismo usuario, el responsable de registrar el requerimiento y el responsable de aprobar el requerimiento, por lo tanto, el grupo de gestión de roles, no verifica que se cumpla con los datos adicionales indicados en el creación del el requerimiento inicial por parte del Solicitante.

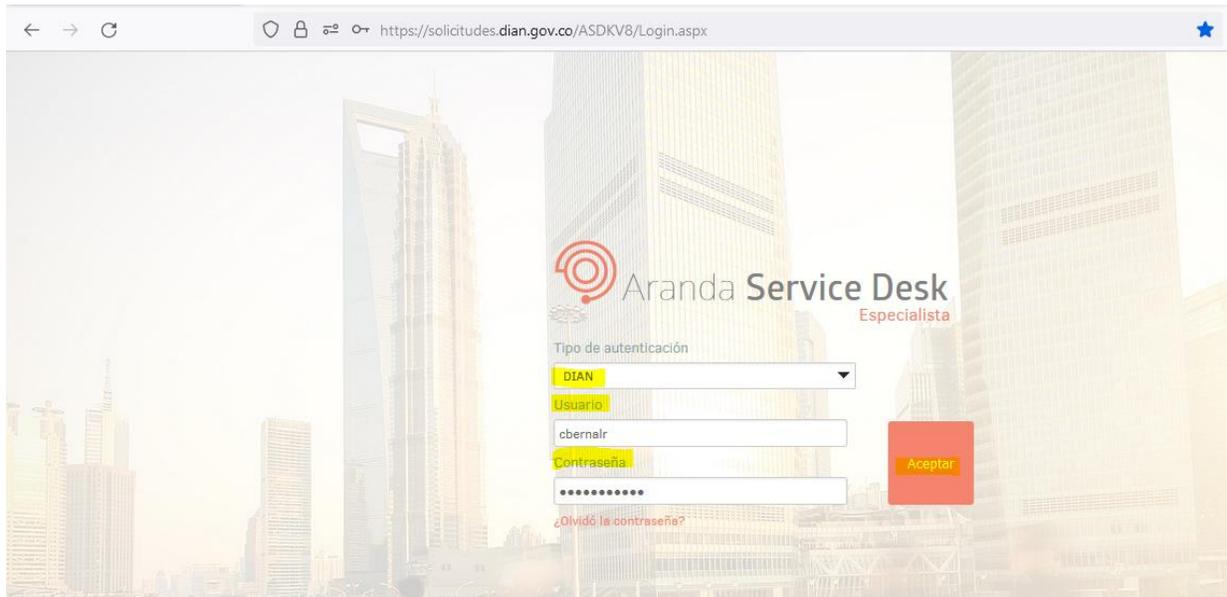
Estas solicitudes deben ser tramitadas a través del Proyecto Soporte TIC:

- Las situaciones administrativas por las cuales cambia el solicitante o el aprobador de las solicitudes de roles deben ser tramitadas a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio de la siguiente manera:
  - a. Para los Jefes inmediatos debe incluir el documento que lo soporte (acta de posesión o resolución de nombramiento u otros).
  - b. Para Los Delegados el Jefe inmediato deberá crear el requerimiento sin requerir formato
- Las solicitudes de restablecimiento de contraseña de las soluciones tecnológicas debe ser realizada por el colaborador o su Jefe inmediato, indicando la cuenta de usuario y número de cédula las cuales deben ser registradas a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio

**Nota:** Estos casos pueden ser objeto de auditoría por parte de la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces

#### 4.1 Descripción de actividades

El responsable de aprobar el requerimiento o quien haga sus veces, debe ingresar a la herramienta de gestión de la mesa de servicio con el perfil de especialista, en el siguiente enlace:  
<http://solicitudes.dian.gov.co/ASDKV8/Login.aspx>



Ingresar con el Usuario y Contraseña de red, verificar que se encuentre en el proyecto **Solicitud de Roles** y dar clic en la opción de **Requerimientos de servicio**:



Dar clic en **Requerimientos de servicio** se activa la pestaña “Mis Casos” donde el responsable de aprobar el requerimiento podrá verificar los casos que están asignados para aprobación:

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado
	<a href="#">95532</a>	<a href="#">RF-1742408-3-95532</a>	Inactivación de Roles.	10/02/2022 01:57:35	APROBADO M1
	<a href="#">95531</a>	<a href="#">RF-1742407-3-95531</a>	Inactivación de Roles.	10/02/2022 01:47:32	APROBADO M1
	<a href="#">95530</a>	<a href="#">RF-1742406-3-95530</a>	Inactivación de Roles.	10/02/2022 01:33:06	APROBADO M1
	<a href="#">95529</a>	<a href="#">RF-1742405-3-95529</a>	Inactivación de Roles.	10/02/2022 01:12:00	APROBADO M1
	<a href="#">95528</a>	<a href="#">RF-1742404-3-95528</a>	Inactivación de Roles	10/02/2022 01:06:04	APROBADO M1

Para abrir el caso, dar clic sobre el **número del Caso** y ver el detalle del requerimiento. Para la vista previa, dar clic sobre cualquier campo y una vez abierto el caso, el responsable de aprobar el requerimiento podrá validar lo siguiente:

- Estado: El estado del caso (En Aprobación UE “Usuario Estandar” , SE “Soluciones Estrategicas”, EC “Entes de Control” o EXT “Externos”).
- Cliente: Solicitante. (Responsable de registrar el requerimiento)
- Categoría: Solución tecnológica y base de datos sobre la cual se está solicitando la asignación del rol.
- Servicio: Muestra si el requerimiento es para **“ASIGNAR”** o **“INACTIVAR”** roles.

**Aranda Service Desk**

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Caso No. 95532 / RF-1742408-3-95532

**Información Básica**

Tipo de Registro: Web Estado: APROBADO M1 Razón: Solicitud de Roles...

**Cliente**

Nombre: Marfa Dayana Sánchez Rubio

**Compañía**

Nombre: ARAUCA

**Defina la atención del cliente**

Categoría: ANS Servicio: INACTIVAR ANS ROLES

**Defina el nivel de prioridad**

Impacto: MEDIO Urgencia: BAJO Prioridad: BAJO

**Proceso de aprobación**

Tiempos/ANS: Tiempo Transcurrido: 63d : 0h : 59m

Progreso:

Adjuntos (0) [Añadir adjunto](#)

Descripción y/o Justificación:

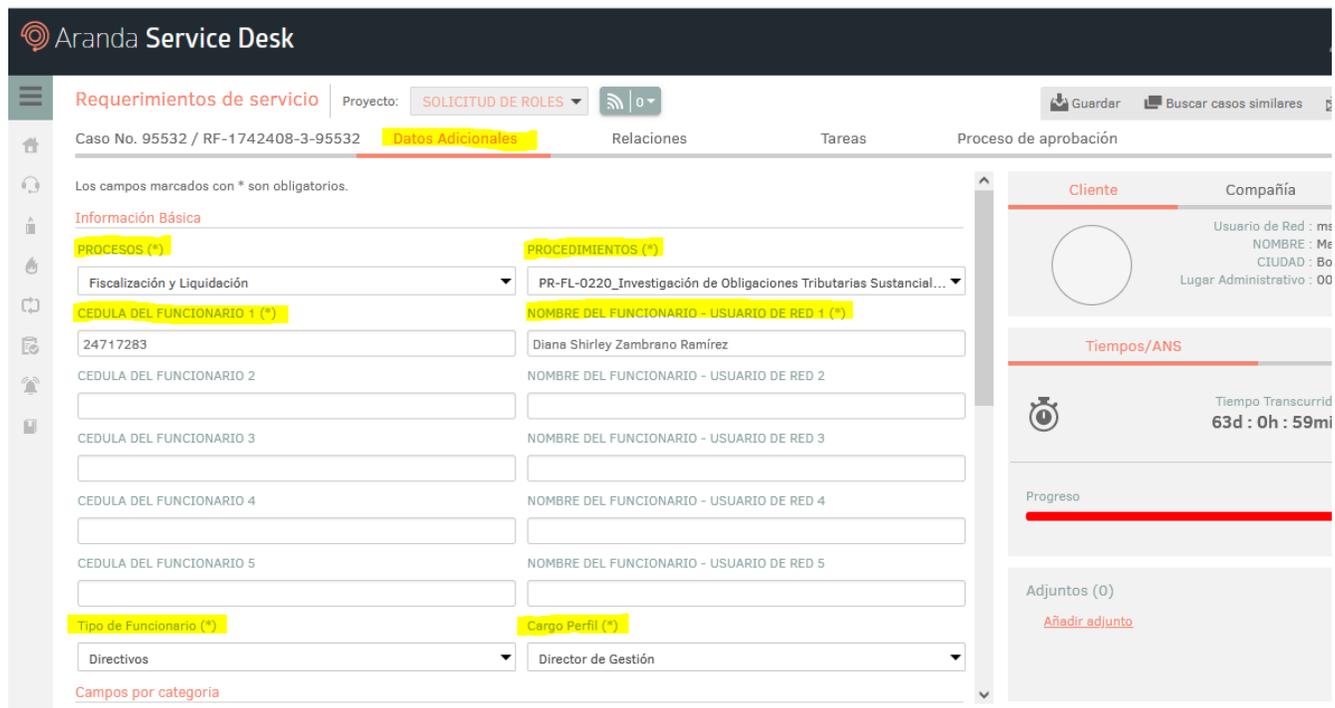
**Nota:** Para la plataforma SIAT y SIGLO XXI LOCALES, al colocar el puntero del mouse sobre el campo **Categoría**, mostrará la Plataforma, la solución tecnológica y la base de datos.

En el siguiente ejemplo: SIAT es la plataforma, NOTIFICAR es la solución tecnológica y CALI es la base de datos.



**Nota:** Para los casos en los que se soliciten diferentes roles de la misma solución tecnológica y éstos se ejecuten en diferentes procedimientos, se pueden visualizar en el campo “Descripción/ Adicionar procedimientos”.

- e. Datos adicionales: En los campos adicionales del caso se muestran los datos del usuario que requiere el rol, el proceso, el procedimiento que ejecuta, el origen del requerimiento, el tipo de funcionario (Directivos, Entes de Control, Organismos de Convenios y Usuario Estandar), el Cargo Perfil y los roles que necesita el usuario.



**Importante:**

En los datos adicionales el responsable de aprobar el requerimiento deberá validar el campo “Tipo de Funcionario” y seleccionar de acuerdo con el requerimiento, de la misma manera deberá seleccionar el cargo de perfil de acuerdo al Usuario.

Campo tipo de funcionario

- a. Directivos
- b. Ente de Control
- c. Organismos o Convenio
- d. Usuario Estandar

Luego de verificar los datos del requerimiento y el cumplimiento de los requisitos definidos en el procedimiento “PR-IIT-0455 Gestión de accesos”, el responsable de aprobar del requerimiento, debe actualizar el estado del caso.

## 5. MODELOS DE APROBACIÓN

A continuación se especificaran los estados de Aprobación correspondientes a los diferentes modelos de aprobación del requerimiento de roles:

### 5.1 Usuario Estandar

Este Modelo aplica para asignar o inactivar roles de Colaboradores DIAN, Despacho Dirección General o Seccionales, de acuerdo a la tabla 1.

- El responsable de aprobar el requerimiento visualizará el requerimiento en estado “**EN APROBACION UE**”.

The screenshot displays the Aranda Service Desk interface. At the top, the header reads 'Aranda Service Desk'. Below the header, there is a navigation bar with 'Requerimientos de servicio' and a dropdown menu for 'SOLICITUD DE ROLES'. A search bar is present with the text 'Buscar por No. Caso' and a 'Vistas:' dropdown set to 'Seleccione'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Mis casos', 'Mis grupos', 'Del proyecto', 'Por aprobar', 'Cerrados', 'Próximos a vencer', and 'Todos'. The 'Mis casos' tab is active. Below the tabs, there is a table with columns: 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', and 'Estado'. A row in the table shows the case number '95730', the compound ID 'RF-1744596-3-95730', the role 'Modelo Usuario Estandar', the registration date '24/10/2022 16:30:08', and the status 'EN APROBACION UE'. Red boxes highlight the 'SOLICITUD DE ROLES' dropdown, the 'Mis casos' tab, the 'EN APROBACION UE' status, and the 'Acciones' column header.

- Ingresar al requerimiento para continuar con su proceso, para aprobar debe cambiar el estado a “**APROBADO UE**” y seguido deberá asignarse el requerimiento al Grupo de **ER de roles (Especialista)** para su gestión, se debe dejar en blanco el campo “Especialista”, para que la herramienta asigne el requerimiento (por balanceo de cargas) y dar clic en Guardar.

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface. The 'Estado' dropdown menu is set to 'APROBADO UE'. The 'Guardar' button is highlighted with a red arrow. The form includes fields for 'Tipo de Registro' (Web), 'Cliente' (Claudia Patricia Bernal Rivera), 'Compañía', 'CI', and 'Asunto' (Modelo Usuario Estandar). The 'Defina la atención del cliente' section shows 'Categoría' (ANÁLISIS DE OPERACIONES), 'Servicio' (INACTIVAR), 'ANS' (ANS ROLES), and 'Grupo' (ER - Gestión de Roles). The 'Defina el nivel de prioridad' section shows 'Impacto' (MEDIO), 'Urgencia' (BAJO), and 'Prioridad' (NINGUNO).

- Para rechazar el requerimiento, se debe seleccionar el estado “**RECHAZADO UE**” el cual dará el cierre del requerimiento. Es importante que se documente la razón del rechazo en el campo “Solución” y Dar clic en “**Guardar**”, para que la herramienta de gestión de mesa de servicio notifique via correo electrónico al solicitante.

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface with the 'Estado' dropdown set to 'RECHAZADO UE'. The 'Solución' field contains the text 'Se rechaza la solicitud porque no procede la asignación del rol (es)'. The 'Defina la atención del cliente' section shows 'Categoría' (ANÁLISIS DE OPERACIONES), 'Servicio' (INACTIVAR), 'ANS' (ANS ROLES), and 'Grupo' (AP-SUBDIR DE SOLUCIONES ...). The 'Defina el nivel de prioridad' section shows 'Impacto' (MEDIO), 'Urgencia' (BAJO), and 'Prioridad' (NINGUNO).

## 5.2 Usuarios SARP, SIA, POLFA y DIRECTIVOS

- Corresponde a la Solicitud para Asignar o Inactivar roles para colaboradores de las SARP, SIA, POLFA y DIRECTIVOS.
  - a. Para los colaboradores de la (SARP) Subdirección de Análisis de Riesgo y para (SIA) Subdirección de Información y Analítica, se requiere de dos aprobaciones en el siguiente orden:
    - ✓ DGEA (Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica)
    - ✓ OSI (Oficina de Seguridad de la Información)
  - b. Para los colaboradores de la POLFA (Policía Fiscal y Aduanera), se requiere de dos aprobaciones en el siguiente orden
    - ✓ Dirección De Gestión de Policía Fiscal y Aduanera
    - ✓ OSI (Oficina de Seguridad de la Información)
  - c. Para los Directivos (Director Seccional, Directores de Gestión y Jefes de oficina) se requiere de dos aprobaciones en el siguiente orden , siempre y cuando los roles a solicitar sean diferentes a los que se asignan de acuerdo a su función (Ver anexo de roles hoja Roles Directivos).
    - ✓ De los Directivos o sus Delegados.
    - ✓ OSI (Oficina de Seguridad de la Información)
- El responsable de aprobar el requerimiento visualizará el requerimiento en estado “**EN APROBACION SE**”.

The screenshot displays the Aranda Service Desk interface. At the top, the header reads 'Aranda Service Desk'. Below the header, there is a navigation bar with 'Requerimientos de servicio' and a dropdown menu for 'SOLICITUD DE ROLES'. A search bar is present with the text 'Buscar por No. Caso'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Mis casos', 'Mis grupos', 'Del proyecto', 'Por aprobar', 'Cerrados', 'Próximos a vencer', and 'Todos'. The 'Mis casos' tab is active. Below the tabs, there is a table with columns: 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', and 'Estado'. The first row of the table shows a case with 'No. Caso' 95731, 'Id compuesto' RF-1744597-3-95731, 'Asunto' Modelo SE - Soluciones Estratégici..., and 'Fecha de registro' 24/10/2022 16:41:48. The 'Estado' column for this case is highlighted in green and contains the text 'EN APROBACION SE'.

- Ingresar al requerimiento para continuar con su proceso, para aprobar debe cambiar del estado a “**APROBADO SE**” al estado “**OSI**”, para que este grupo de la oficina de seguridad realice su validación y de la segunda aprobación (Aprueba o Rechaza)

**Aranda Service Desk**

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Caso No. 95720 / RF-1744585-3-95720 Datos Adicionales Relaciones Tareas Proce

**Información Básica**

Tipo de Registro: Web Estado: OSI Razón: Aprobado primer ...

Cliente: Luis Enrique Sánchez Guerrero

Compañía: Buscar compañía

CI: Buscar CI

Asunto: Prueba polfa

**Defina la atención del cliente**

Categoría: ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS

Servicio: ASIGNAR ANS ANS ROLES

Grupo: AP-DIRECCIÓN DE GESTIÓN ... Coronel Gelber Hernando Cor...

**Defina el nivel de prioridad**

Impacto: MEDIO Urgencia: BAJO Prioridad: NINGUNO

Descripción Solución

Descripción y/o Justificación:

- **Opcional:** El responsable de aprobar el requerimiento, puede agregar una nota al requerimiento para documentar la aprobación; dando clic en **Histórico -> Notas -> Añadir Nota:**

Tiempos/ANS Datos Adicionales **Histórico**

TODOS LOS CAMBIOS NOTAS Filtrar por descripción...

**Añadir nota**

Se aprueba los roles solicitados.

¿La nota es pública?

Añadir Limpiar

- Para rechazar el requerimiento, se debe seleccionar el estado **“RECHAZADO SE”** el cual dará el cierre del requerimiento. Es importante que se documente la razón del rechazo en el campo “Solución” y Dar clic en **“Guardar”**, para que la herramienta de gestión de mesa de servicio notifique via correo electrónico al solicitante.

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Caso No. 95731 / RF-1744597-3-95731 Datos Adicionales Relaciones Tareas Proc

**Información Básica**

Tipo de Registro: Web Estado: RECHAZADO SE Razón: Rechazo

Cliente: Claudia Patricia Bernal Rivera

Compañía: Buscar compañía

CI: Buscar CI

Asunto: Modelo SE - Soluciones Estratégicas

Defina la atención del cliente

Categoría: SYGA - IMPORTACIONES

Servicio: ASIGNAR ANS: ANS ROLES

Grupo: AP-SUBDIR DE SOLUCIONES ... Especialista: Divier Javier Alberto Saganome

Defina el nivel de prioridad

Impacto: MEDIO Urgencia: BAJO Prioridad: NINGUNO

Descripción: Solución

(Heredar) (Heredar) A B I U

No se asignan roles porque el usuario no cuenta con el cargo suficiente para desempeñar funciones sobre el sistema de información.

➤ Continuar con el numeral 5.5 Proceso de aprobación OSI- Oficina de Seguridad de la información.

### 5.3 Usuario EC – Entes de Control

A continuación se especificaran los estados de Aprobación correspondientes Entes de Control – Funcionales.

Ejemplo (fiscalía, contraloría, procuraduría, etc....) para el acceso a Sistemas de Información que requieren aprobación del área funcional como:

SISTEMA DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE(S) DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA
Normalización de Saldos de Obligacion Financiera	Subdirección de Recaudo
Devoluciones y Compensaciones	Subdirección de Devoluciones
Contabilidad	Subdirección de Recaudo
Rut - Registro Único Tributario	Subdirección de Administración del RUT
SIPAC - Sistema de Información de la Planeación y Administración de Cartera	Subdirección de Recaudo
Tránsito Aduanero	Subdirección de Operación Aduanera
Gestor	Subdirección de Fiscalización Tributaria
Integra - Sanciones y Liquidaciones	Subdirección de Fiscalización Tributaria
Carga - Importaciones	Subdirección de Operación Aduanera
PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Solicitudes Externas PQRS)	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Digiturno - Sistema de Turnos	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

SISTEMA DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE(S) DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA
ADA - Sistema de Información para la Mercancía Aprehendida, Decomisada o Abandonada	Subdirección Logística

**Tabla 2 – Responsables soluciones tecnológicas**

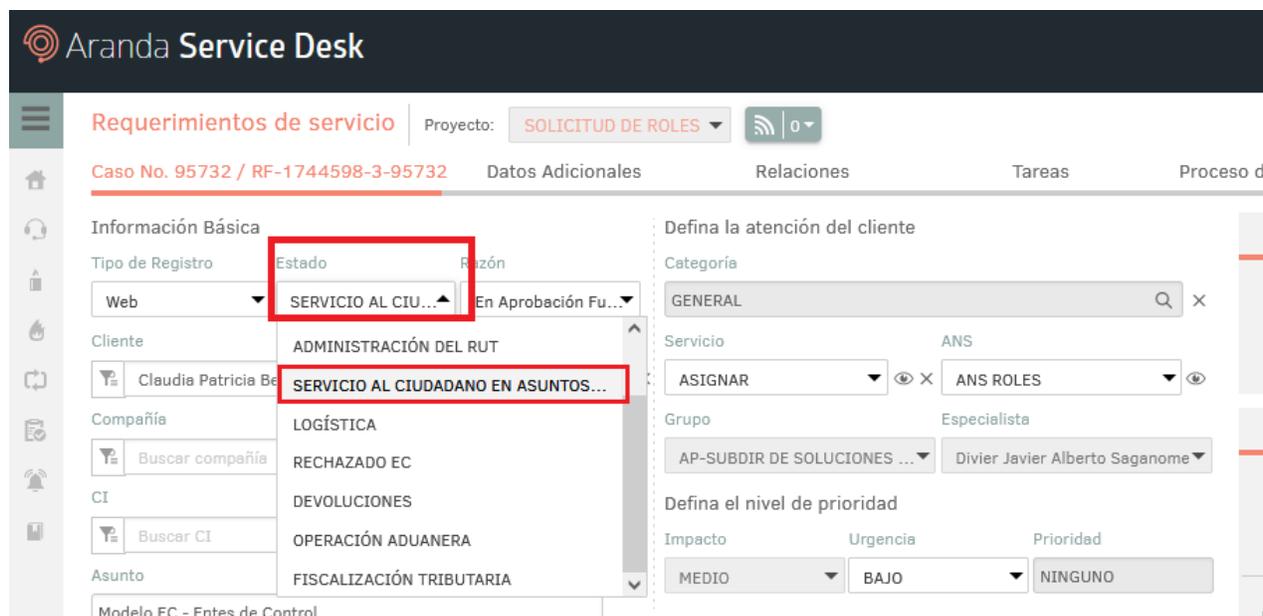
Para los Usuarios de Entes de Control, se requiere de tres aprobaciones en el siguiente orden:

- ✓ Del aprobador o sus Delegados de la dependencia o área auditada o responsable del proceso de auditoría
- ✓ Del aprobador o sus Delegados del área funcional responsable del Sistema de Información
- ✓ OSI (Oficina de Seguridad de la Información)

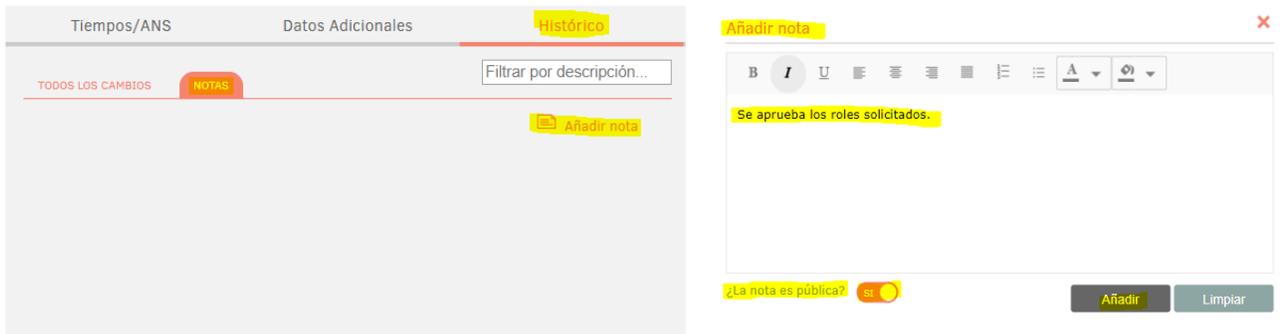
- El responsable de aprobar el requerimiento visualizar el caso en estado **EN APROBACION EC**:



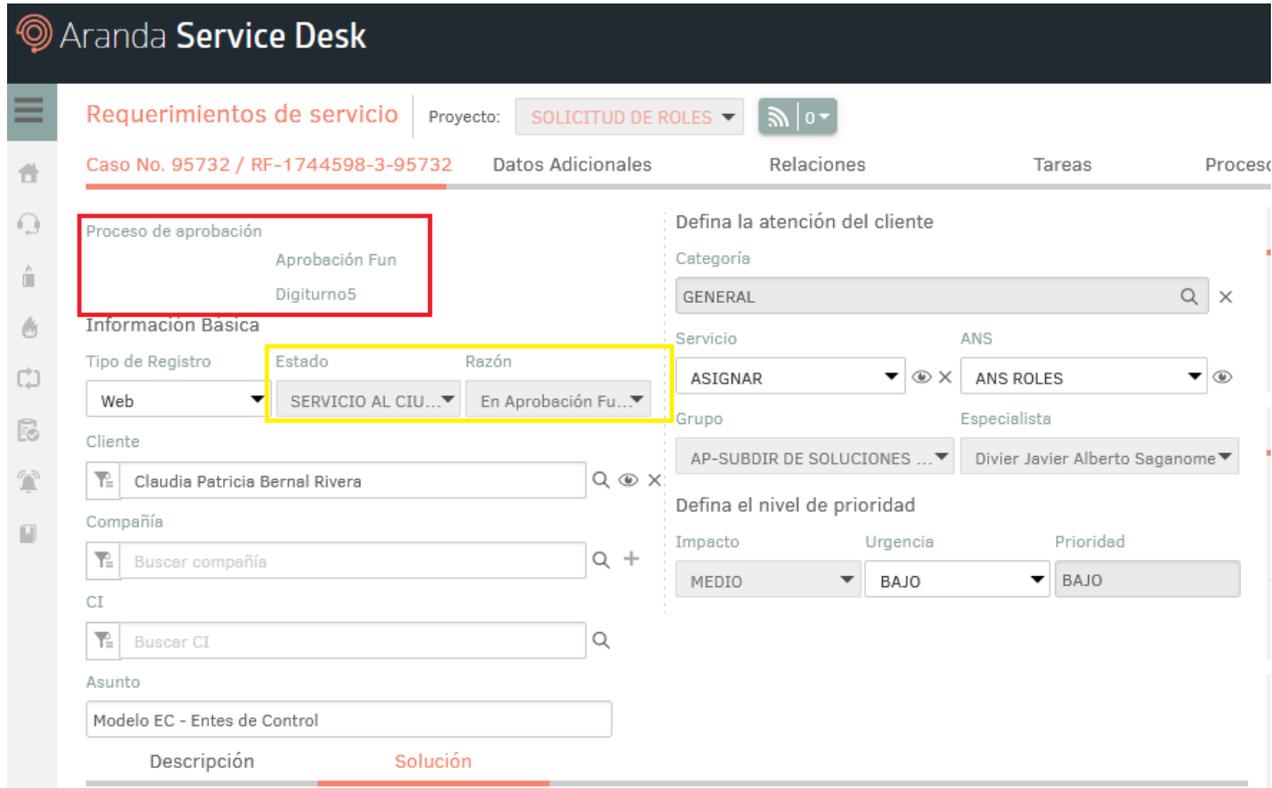
- Ingresar al requerimiento para continuar con su proceso, para aprobar debe cambiar del estado a **“APROBADO EC”** y asignar al siguiente responsable aprobador seleccionando el estado del área funcional responsable del Sistema de Información y dar clic en **Guardar**.



- **Opcional:** El responsable de aprobar el requerimiento, puede agregar una nota al requerimiento para documentar la aprobación; dando clic en **Histórico -> Notas -> Añadir Nota**:



- En el requerimiento se podrá visualizar un aviso de Proceso de aprobación **Aprobación Fun Digiturno**, la aprobación del área funcional responsable del sistema de información, le corresponde al aprobador designado o quien haga sus veces:



- El responsable de aprobar el requerimiento del área funcional responsable del sistema de información, debe ingresar a la herramienta de gestión de la mesa de servicio con el perfil de especialista, visualiza por **Solicitud de Roles** y dar clic en la opción de **Requerimientos de servicio**, en la pestaña **Por aprobar** mostrará todos los casos que se encuentran por aprobación:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Mis casos Mis grupos Del proyecto **Por aprobar** Cerrados Próximos a vencer Todos

Acciones No. Caso Id compuesto Asunto Fecha de registro Estado

95733 RF-1744599-3-95733 Modelo EC - Entes de Control 24/10/2022 17:31:14 LOGÍSTICA

- Podrá ingresar a el requerimiento dando clic sobre el número del Caso y visualizara los detalles del caso, donde no se podrá editar los campos **Estado**, **Grupo** y **Especialista**:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Caso No. 95733 / RF-1744599-3-95733 Datos Adicionales Relaciones Tareas Proceso

Proceso de aprobación Aprobación Fun ADA

Información Básica

Tipo de Registro Estado Razón

Web LOGÍSTICA En Aprobación Fu...

Cliente

Claudia Patricia Bernal Rivera

Compañía

Buscar compañía

CI

Buscar CI

Defina la atención del cliente

Categoría

ADA WEB

Servicio

ASIGNAR ANS

ANS ROLES

Grupo Especialista

AP-SUBDIR DE SOLUCIONES... Divier Javier Alberto Saganome

Defina el nivel de prioridad

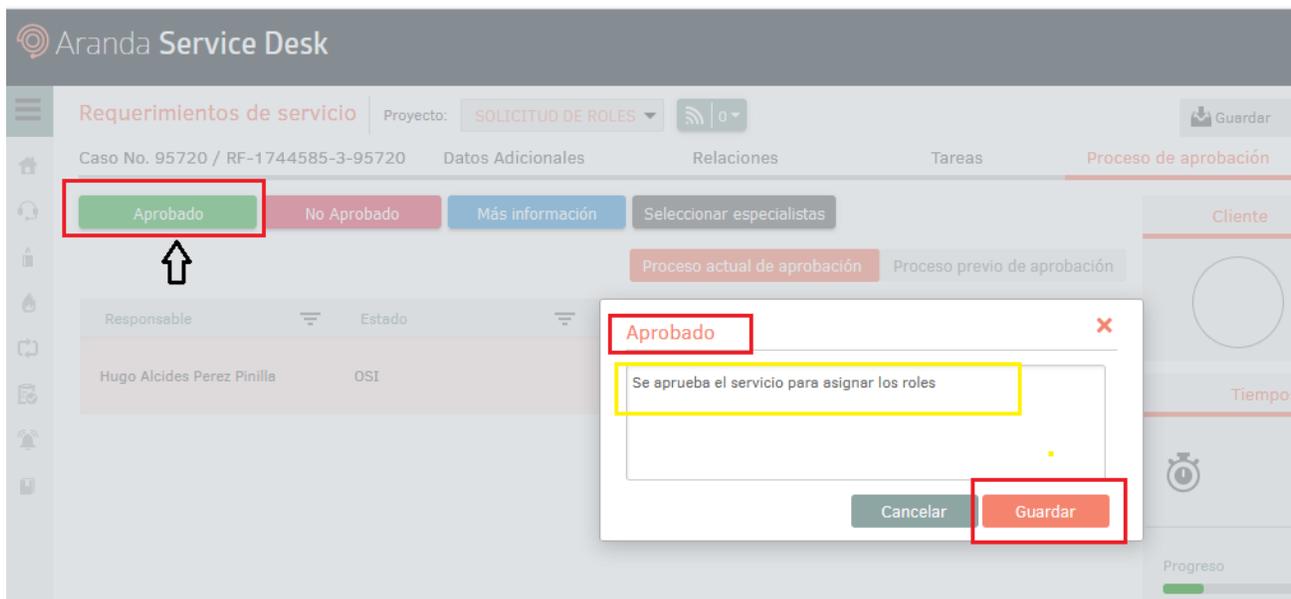
Impacto Urgencia Prioridad

MEDIO BAJO BAJO

- Seleccionar el modulo de **Proceso de aprobación** y mostrará el requerimiento pendiente de gestión para indicar Aprobado, No Aprobado, Más Información y Seleccionar especialistas:



- Para aprobar el requerimiento, seleccionar el estado **Aprobado**, se despliega un campo de texto para escribir una breve descripción de la aprobación y siguiente dar clic en el botón Guardar:



- Una vez aprobado, no se visualizará, porque que fue gestionado con satisfacción en el modulo de Proceso de aprobación:

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface. At the top, it displays 'Requerimientos de servicio' and 'Proyecto: SOLICITUD DE ROLES'. Below this, there are tabs for 'Caso No. 95720 / RF-1744585-3-95720', 'Datos Adicionales', 'Relaciones', 'Tareas', and 'Proceso de'. A table below shows columns for 'Responsable', 'Estado', 'Grupo Responsable', and 'Fecha de Creación'. A red box highlights the 'Proceso actual de aprobación' button.

- El aprobador del requerimiento del área funcional responsable del sistema de información, visualizar el caso en estado:

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface with a list of service requests. The 'Proyecto' dropdown is set to 'SOLICITUD DE ROLES'. The table below shows columns for 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', and 'Estado'. A red box highlights the '95720' case number, and another red box highlights the 'APROBADO OSI' status.

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado
	95720	RF-1744585-3-95720	Prueba polfa	18/10/2022 14:11:21	APROBADO OSI

- Para rechazar el requerimiento, se debe seleccionar el estado “**RECHAZADO EC**” el cual dará el cierre del requerimiento. Es importante que se documente la razón del rechazo en el campo “Solución” y Dar clic en “**Guardar**”, para que la herramienta de gestión de mesa de servicio notifique via correo electrónico al solicitante.

Requerimientos de servicio | Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Caso No. 95732 / RF-1744598-3-95732 | Datos Adicionales | Relaciones | Tareas | Proce

**Información Básica**

Tipo de Registro: Web | Estado: RECHAZADO EC | Razón: Rechazo

Categoría: GENERAL

Servicio: ASIGNAR | ANS: ANS ROLES

Grupo: AP-SUBDIR DE SOLUCIONES ... | Especialista: Divier Javier Alberto Saganome

Defina el nivel de prioridad

Impacto: MEDIO | Urgencia: BAJO | Prioridad: NINGUNO

Descripción: **Solución**

Texto de solución para el rechazo de la solicitud.

➤ Continuar con el numeral 5.5 Proceso de aprobación OSI- Oficina de Seguridad de la información.

### 5.4 Usuario EXT – Externos

A continuación, se especificaran los estados de Aprobación correspondientes para organismos con convenio vigente y contratistas de prestación de servicios.

Para los usuarios de Organismo con Convenio Vigente y Contratistas de Prestación de Servicios, se requiere de tres aprobaciones en el siguiente orden:

- ✓ Del aprobador o sus Delegados de la Coordinación del Convenio o superior Jerárquico
- ✓ Del aprobador o sus Delegados de la Coordinación de Enlace de Transformación Digital
- ✓ OSI (Oficina de Seguridad de la Información)

• El responsable de aprobar el requerimiento visualizar el caso en estado **EN APROBACION EXT**:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio | Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

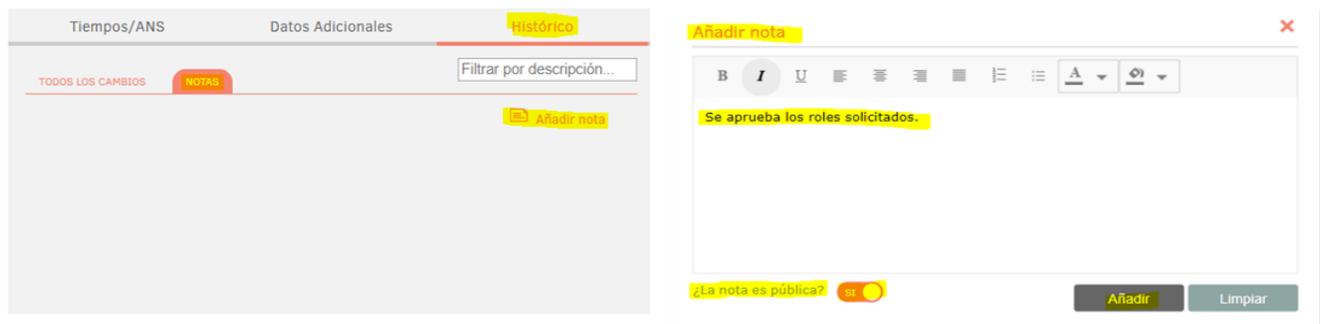
Mis casos | Mis grupos | Del proyecto | Por aprobar | Cerrados | Próximos a vencer | Todos

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado
	95734	RF-1744600-3-95734	MODELO DE APROBACIÓN EXT - ...	24/10/2022 17:58:18	EN APROBACION EXT

- Ingresar al requerimiento para continuar con el proceso de aprobación, se debe seleccionar el campo “Estado” la opción **AP ENLACE TRANSF DIGITAL** para continuar con el proceso de aprobación correspondiente de la Oficina Enlace de Transformación Digital y dar clic en **Guardar**.



- **Opcional:** El responsable de aprobar el requerimiento, puede agregar una nota al requerimiento para documentar la aprobación; dando clic en **Histórico -> Notas -> Añadir Nota:**



- En el requerimiento se podrá visualizar un aviso de proceso de aprobación **Aprobación Enlace Digital**, la aprobación del área funcional responsable del sistema de información, le corresponde al aprobador designado o que haga sus veces:

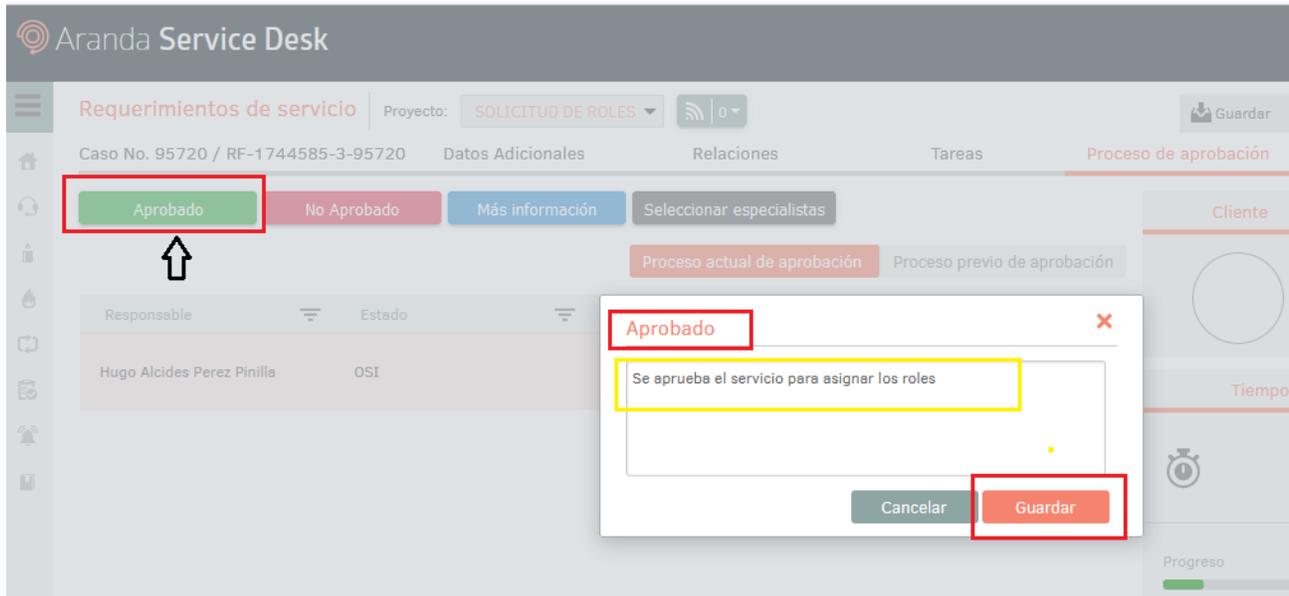
- El responsable de aprobar el requerimiento de **AP ENLACE TRANSF DIGITAL**, debe ingresar a la herramienta de gestión de la mesa de servicio con el perfil de especialista, visualizara por **Solicitud de Roles** y dar clic en la opción de **Requerimientos de servicio** en la pestaña **Por aprobar** mostrará todos los casos que se encuentran por aprobación:

- Podra ingresar al requerimiento dando clic sobre el número del Caso y visualizara los detalles del caso, donde no se podrá editar los campos **Estado**, **Grupo** y **Especialista**:

- Seleccionar el modulo de **Proceso de aprobación** y mostrará el requerimiento pendiente de gestión para indicar Aprobado, No Aprobado, Más Información y Seleccionar especialistas:

Responsable	Estado	Grupo Responsable	Fecha de Creación
Sandra Milena Rojas Padilla	AP ENLACE TRANSF DIGITAL	AP-COORD ENLACE TRANSFORMACION DIGITAL	24/10/2022 6:17:27 p. m.

- Para aprobar el requerimiento, seleccionar el estado **Aprobado**, se despliega un campo de texto para escribir una breve descripción de la aprobación, se debe dar clic en el botón Guardar:



- Una vez aprobado, no se visualizará, porque fue gestionado con satisfacción en el modulo de Proceso de aprobación:



- Para rechazar el requerimiento, se debe seleccionar el estado **RECHAZADO EXT** el cual dará el cierre del requerimiento. Es importante que se documente la razón del rechazo en el campo "Solución" y Dar clic en "**Guardar**", para que la herramienta de gestión de mesa de servicio notifique via correo electrónico al solicitante.

**Aranda Service Desk**

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Caso No. 95734 / RF-1744600-3-95734 Datos Adicionales Relaciones Tareas Proceso

**Información Básica**

Tipo de Registro: Web Estado: RECHAZO EXT Razón: Rechazo

Cliente: Claudia Patricia Bernal Rivera

Compañía: Buscar compañía

CI: Buscar CI

Asunto: MODELO DE APROBACIÓN EXT - Externos

Defina la atención del cliente

Categoría: GENERAL

Servicio: ASIGNAR ANS ANS ROLES

Grupo: AP-SUBDIR DE SOLUCIONES ... Especialista: Divier Javier Alberto Saganome

Defina el nivel de prioridad

Impacto: MEDIO Urgencia: BAJO Prioridad: NINGUNO

Descripción: Solución

Texto indicando el rechazo de la solicitud.

➤ Continuar con el numeral 5.5 Proceso de aprobación OSI- Oficina de Seguridad de la información

### 5.5 Proceso de aprobación OSI- Oficina de Seguridad de la información

El responsable de aprobar el requerimiento de la OSI, debe ingresar a la herramienta de gestión de la mesa de servicio con el perfil de especialista, se visualizará por **Solicitud de Roles** y se debe dar clic en la opción de **Requerimientos de servicio** en la pestaña **Por aprobar**, se mostrará todos los casos que se encuentran por aprobación en estado **OSI**:

**Aranda Service Desk**

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES

Mis casos Mis grupos Del proyecto **Por aprobar** Cerrados Próximos a vencer Todos

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado
	95720	RF-1744585-3-95720	Prueba polfa	18/10/2022 14:11:21	OSI
	95716	RF-1744581-3-95716	Prueba 1 Directivos	14/10/2022 16:38:17	OSI

- Podrá ingresar al requerimiento dando clic sobre el número del Caso y se visualizará los detalles del caso, donde no se podrá editar los campos **Estado**, **Grupo** y **Especialista**:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES Guardar

Caso No. 95720 / RF-1744585-3-95720 Datos Adicionales Relaciones Tareas Proceso de aprobación

Proceso de aprobación Aprobación OSI

Información Básica

Tipo de Registro Estado Razón

Web OSI Aprobado primer ...

Ciudad Cliente

Luis Enrique Sánchez Guerrero

Compañía

Buscar compañía

CI

Buscar CI

Defina la atención del cliente

Categoría

ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS

Servicio

ANS

ASIGNAR ANS ROLES

Grupo Especialista

AP-DIRECCIÓN DE GESTIÓN ... Coronel Gelber Hernando Cor...

Defina el nivel de prioridad

Impacto Urgencia Prioridad

MEDIO BAJO BAJO

Progreso

- Seleccionar el modulo de **Proceso de aprobación** y se mostrará el requerimiento pendiente de gestión para indicar Aprobado, No Aprobado, Más Información y Seleccionar especialistas:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: SOLICITUD DE ROLES Guardar

Caso No. 95720 / RF-1744585-3-95720 Datos Adicionales Relaciones Tareas Proceso de aprobación

Aprobado No Aprobado Más información Seleccionar especialistas

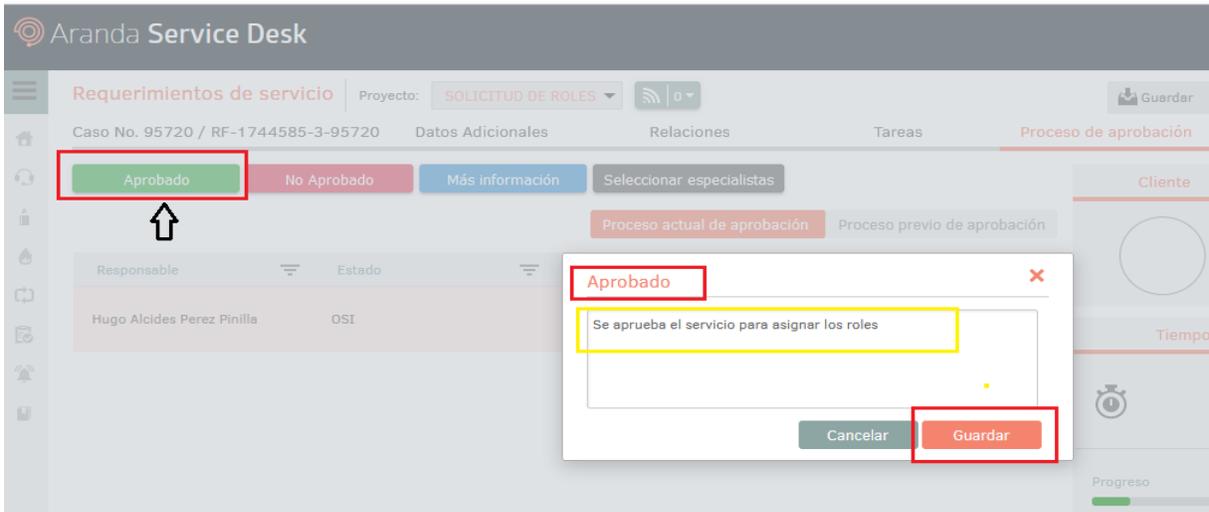
Proceso actual de aprobación Proceso previo de aprobación

Responsable	Estado	Grupo Responsable	Fecha de Creación
Hugo Alcides Perez Pinilla	OSI	AP-OFICINA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	18/10/2022 2:48:17 p. m.

Cliente

Tiempos/ANS

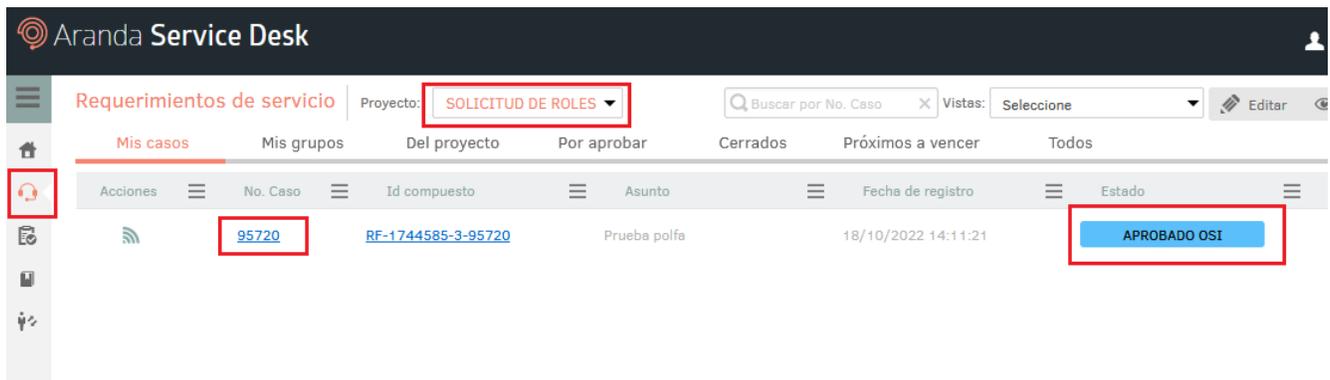
- Para aprobar el requerimiento, seleccionar el estado **Aprobado**, se despliega un campo de texto para escribir una breve descripción de la aprobación y se debe dar clic en el botón Guardar:



- Una vez aprobado, no se visualizará, porque que fue gestionado con satisfacción en el módulo de Proceso de aprobación:



- El responsable de aprobar el requerimiento inicialmente visualiza el caso en estado Aprobado OSI:



- Ingresar al requerimiento para continuar con su flujo de aprobación, seleccionando el estado **ASIGNADA**, automáticamente se habilitan los campos de “Grupo” y “Especialista” según sea el caso para gestionar el rol:

- Se debe dejar en blanco el campo “Especialista”, para que la herramienta lo asigne por balanceo de cargas y dar clic en botón Guardar, el requerimiento será asignado al especialista para su gestión de asignación o inactivación de roles.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	13/09/2018	17/06/2019	Versión inicial de la modernización del SGCCI.	No aplica
2	18/06/2019	16/07/2019	Se realizó cambio en la descripción de actividades	No aplica
3	17/07/2019	05/09/2019	Se modificó la tabla 1, se modificaron algunas definiciones	No aplica
4	06/09/2019	09/09/2021	Se ajusta redacción en la descripción de actividades.	No aplica
5	10/09/2021	05/01/2023	<p>Versión 5 que reemplaza lo establecido en la versión 4,</p> <p>Se actualizaron algunas definiciones y siglas, y se cambió la redacción.</p> <p>Se realizaron ajustes relacionados con el nombre del proceso, de acuerdo con la nueva estructura establecida en la Resolución 060 del 11 de junio de 2020.</p> <p>Se actualizó la codificación de los procesos.</p>	No aplica

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
			Se actualizaron las dependencias de acuerdo con el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y la Resolución 70 del 9 de agosto de 2021.	
6	06/01/2023		<p>Versión 6 reemplaza lo establecido en la versión 5.</p> <p>Se actualizó el proceso de aprobación en la herramienta de la mesa de servicio, adaptado a la versión 2 del procedimiento PR-IIT-0455.</p> <p>Se actualizaron definiciones y siglas del glosario.</p>	Esta versión corresponde a Información pública.

<b>Elaboró:</b>	Javier Antonio Velandia Garay <b>Elaboración técnica</b>	Gestor II	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Claudia Patricia Bernal Rivera <b>Elaboración técnica</b>	Jefe Coordinación	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Alfredo A. Ahumada A. <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Tito Alejandro Menjura <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó</b>	Cristian Eduardo Zanguña Ruiz	Gestor IV	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
	Divier Javier Alberto Saganome	Subdirector	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
<b>Aprobó:</b>	Julian David Medina Herrera	Director	Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología