

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	1 de 13

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la ejecución de actividades de investigación de nuevas disposiciones y tendencias relacionadas con el software y sus herramientas; y análisis de normativas vigentes; con el fin de mantener actualizado el catálogo de soluciones que ofrece SysCafé.

2. ALCANCE

Indagar, interpretar y verificar la normatividad vigente y/o nueva, relacionada con aspectos presupuestales, contables, tributarios, laborales y de facturación electrónica, asimismo, este procedimiento abarca el análisis de tendencias del mercado que contribuyan a la identificación e implementación de buenas prácticas y a la optimización de los procesos asociados al catálogo de soluciones que ofrece el software SysCafé.

3. RESPONSABLES

- Director (a) de Investigación y Desarrollo de software
- Gerente Técnico y Desarrollo
- Gerente Administrativo
- Coordinador(a) de Investigación

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Normatividad: Hace referencia a los aspectos reglamentarios que sustenta las directrices a tener en cuenta para aplicar algún proceso en específico.

DIAN: Dirección de impuestos de aduanas nacionales es una entidad del estado que se encarga de coadyudar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano.

Requerimiento: Es la solicitud que registran al área de Investigación y Desarrollo.

CRM licencias: Herramienta donde se registra la evidencia de las actividades desarrolladas.

Completar Inf: Corresponde al estado de la actividad, cuando se retorna el requerimiento al solicitante para que complete la información de este.

Autogestión: Corresponde a las labores que se asignan los mismos funcionarios del área de Investigación y Desarrollo de software.

5. POLÍTICAS

- Todo requerimiento debe ser socializado con la Dirección de área, salvo en los casos en que esta delegue autonomía total al Coordinador (a) de Investigación.
- No se atenderá ningún requerimiento sin que se encuentre registrado en el CRM licencias.
- El requerimiento solo será atendido si este está diligenciado en su totalidad con base a la descripción del procedimiento.
- Los requerimientos serán priorizados con base a la criticidad, del nivel **Prioritario** al nivel **Moderado**.
- Los requerimientos que tengan la misma criticidad serán atendidos por orden de llegada; salvo que la alta dirección o dirección de área disponga de otra priorización.
- El cumplimiento a los tiempos de cada criticidad, se dará, cuando se encuentre al alcance directo del área de Investigación y Desarrollo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

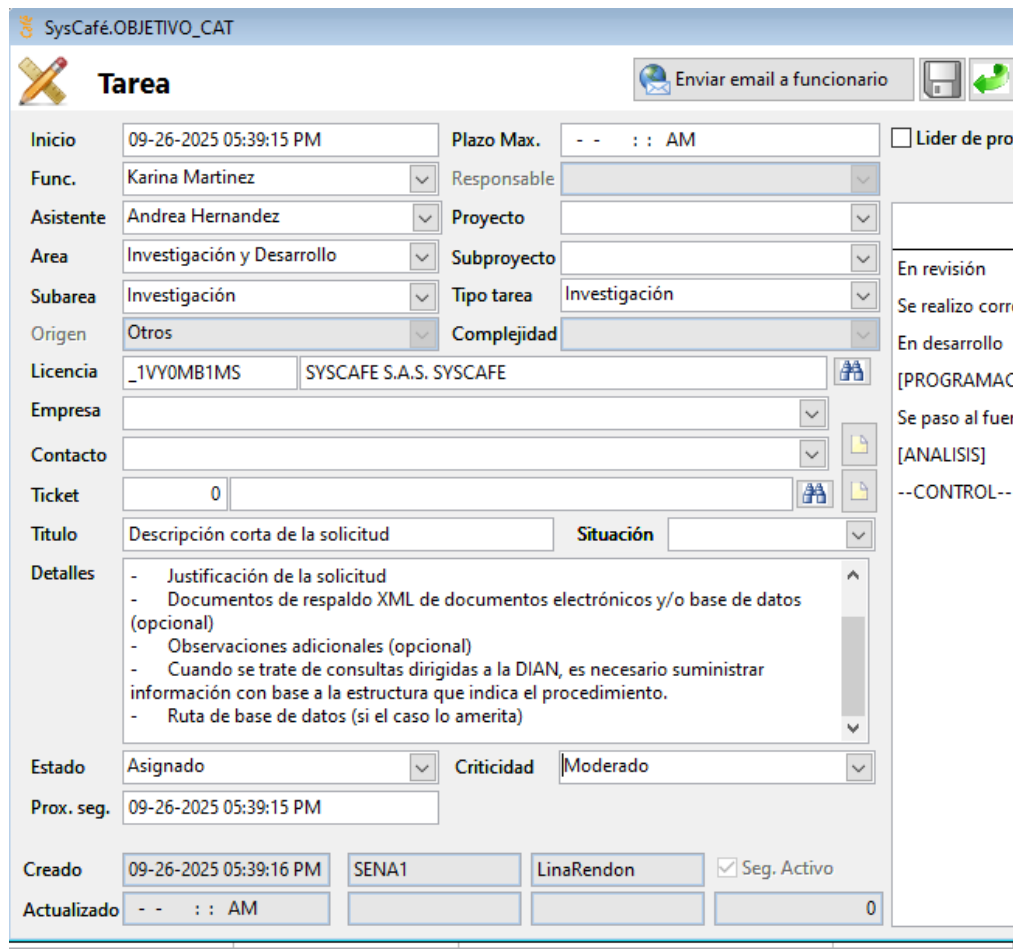
	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	2 de 13

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para la ejecución del procedimiento se debe tener en cuenta lo siguiente:

6.1 Registro de requerimiento

En este espacio se debe registrar o recibir la solicitud del requerimiento a través de la herramienta CRM licencias. (Imagen ejemplo)



SysCafé.OBJETIVO_CAT

Tarea

Enviar email a funcionario

Inicio: 09-26-2025 05:39:15 PM Plazo Max.: - - : : AM ☐ Lider de pro...

Func.: Karina Martinez Responsable: [dropdown]

Asistente: Andrea Hernandez Proyecto: [dropdown]

Area: Investigación y Desarrollo Subproyecto: [dropdown]

Subarea: Investigación Tipo tarea: Investigación

Origen: Otros Complejidad: [dropdown]

Licencia: _1VY0MB1MS SYSCAFE S.A.S. SYSCAFE

Empresa: [dropdown]

Contacto: [dropdown]

Ticket: 0

Titulo: Descripción corta de la solicitud Situación: [dropdown]

Detalles:

- Justificación de la solicitud
- Documentos de respaldo XML de documentos electrónicos y/o base de datos (opcional)
- Observaciones adicionales (opcional)
- Cuando se trate de consultas dirigidas a la DIAN, es necesario suministrar información con base a la estructura que indica el procedimiento.
- Ruta de base de datos (si el caso lo amerita)

Estado: Asignado Criticidad: Moderado

Prox. seg.: 09-26-2025 05:39:15 PM

Creado: 09-26-2025 05:39:16 PM SENA1 LinaRendon ☒ Seg. Activo

Actualizado: - - : : AM [dropdown] 0

En revisión
Se realizo corre
En desarrollo
[PROGRAMAC
Se paso al fuer
[ANALISIS]
--CONTROL--

- Descripción y justificación clara de la solicitud
- Documentos de respaldo XML de documentos electrónicos y/o base de datos (opcional)
- Observaciones adicionales (opcional)
- Cuando se trate de consultas dirigidas a la DIAN, es necesario suministrar información con base a la estructura que indica el procedimiento.
- Ruta de base de datos (si el caso lo amerita)

El registro debe contener la siguiente información:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	3 de 13

Fecha de inicio	Fecha asignada por el CRM licencias.
Funcionario	Persona encargada de ejecutar el requerimiento. Cuando sean solicitudes externas del área de Investigación y Desarrollo de software, estas deben ser asignadas a la dirección de área.
Asistente	Quien realiza la solicitud. Cuando sea un auto registro se debe asociar a la dirección de área.
Área	Investigación y Desarrollo de software (I&D)
Subárea	- Investigación
Tipo de tarea	- Análisis de Normatividad: Corresponde al análisis e interpretación de la norma para fines internos y/o externos. - Investigación: Corresponde a las indagaciones de mercado y tendencias digitales para atender necesidades de los usuarios frente a las soluciones que ofrece SysCafé. - Asesoría: Brindar orientación a usuarios frente a las soluciones que ofrece SysCafé, desde el marco normativo hasta la parte técnica; este último, cuando haya lugar.
Usuario-Empresa	Para requerimientos internos asociar el usuario SYSCAFE S.A.S., cuando se trate de usuarios externos asociar su respectiva licencia.
Título	Descripción corta del requerimiento
Detalles	Debe contener: - Descripción y justificación clara de la solicitud - Documentos de respaldo, XML de documentos electrónicos y/o base de datos indicar la ruta de la ubicación (opcional). - Observaciones adicionales (opcional) - Ruta de base de datos (si el caso lo amerita)
Estado	- Asignado: Se usa en primera instancia para elevar el requerimiento (se realizará autoasignación cuando el caso sea registrado por el funcionario del área de investigación y desarrollo de software). - Cambio de funcionario: Cuando la actividad va a ser desarrollada por un funcionario distinto al asignado. - Completar Inf: Se usa para retornar el requerimiento al solicitante, con el propósito que indague sobre datos requeridos por el área de investigación y desarrollo de software. - Investigación: Corresponde a la indagación de las diferentes fuentes de consulta para la recolección, verificación y comprensión total de la información relacionada con el requerimiento. - En ejecución: Corresponde al análisis y consolidación de la información recopilada. - Por implementar: Cuando esté listo para revisión por parte del solicitante del requerimiento. (No aplica cuando el requerimiento fue creado por el mismo funcionario de investigación). - Aplazado: De no contar con espacio para iniciar la ejecución de la actividad en la fecha que quedo establecido el seguimiento y deba ser prolongado, registra un seguimiento con este estado, describiendo el motivo y colocando nueva fecha para dar continuidad. (Según sea el caso). - Cerrado exitoso: Una vez sea revisada por el solicitante y quede en orden, este debe hacer el respectivo cierre. - Cerrado inviable: Una vez quede confirmada que el requerimiento no es viable, el asistente del seguimiento procede con el respectivo cierre.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	4 de 13

	- Cerrado sin éxito: Si la solicitud queda registrada de forma duplicada, no atiende lo solicitado o cuando sea el caso.
Criticidad	- Prioritario: Para solicitudes que requieren ser atendidos de forma urgente. Para este se tiene un tiempo 20 días calendario. (EJ: Asesorías directas o indirectas que tengan un alto impacto legal en la empresa usuaria.) Nota: Si las asesorías son complejas, pasarán a la criticidad Alto. - Alto: Para solicitudes que no impacte significativamente la operación en una empresa. Para este se tiene un tiempo de 45 días calendario. (EJ: Solicitudes de los usuarios, por reglamentaciones que se encuentran asociadas a las soluciones que ofrece SysCafé). - Moderado: Solicitudes que impacten levemente las operaciones en una empresa. Para este se tiene un tiempo de 150 días calendario. (EJ: Investigación de nuevos procesos técnicos y/o normativos).
Próximo Seguimiento	Fecha en la que se dará continuidad con el seguimiento.

6.2 Ejecución del requerimiento

6.2.1 Análisis de normatividad de casos internos o externos de la empresa, asociados a las soluciones del software SysCafé.

Corresponde a las normativas legalmente vigentes en Colombia que se encuentren asociados al nicho de mercado de SysCafé. La presente actividad solo aplica, cuando SysCafé cuenta con herramientas existentes base en la solución que ofrece.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Para la ejecución de esta actividad, es requisito previo que el requerimiento se encuentre registrado y asignado en la herramienta de CRM licencias. Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación.	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Gestor de Contenido * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	CRM Licencias - Tareas y Seguidimientos
2	Completar Inf Se debe usar estado cuando falte información o se requiera detalles del solicitante. Una vez registre la información solicitada el asistente del requerimiento, es necesario volver a colocar el seguimiento en estado Asignado.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	5 de 13

3	Cambio de funcionario Solo aplica cuando el seguimiento debe ser asignado al Coordinador (a) de Investigación, en este caso se debe utilizar el estado en mención.	* Dirección de área.	
4	Investigación Se utiliza estado para indagar en las fuentes de consulta a las que haya lugar, e identificar si la solicitud se encuentra o no vigente. Se suele utilizar páginas de consulta como: • DIAN • Ministerio de hacienda • Corte Constitucional • Chip • CIJUF • Supersolidaria • Actualícese • Comunidad Contable • Diario Oficial • Estatuto Tributario • Contaduría general de la nación • Ámbito jurídico • Periódicos como: la república y el portafolio Y cualquier otra fuente oficial o especializada que aporte información relevante para el análisis.	* Dirección de área. * Coordinación de Investigación	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	6 de 13

5	En ejecución Se usa este estado para analizar el alcance que tiene la solicitud frente al software SysCafé. Asimismo, se debe elaborar diagnóstico, el cual debe contener: -Normatividad -Determinar si es viable o no viable junto con el respectivo argumento. -Alcance del software SysCafé -Complejidad Sugerida: Alto o Bajo. Alto: Corresponde a que es largo y/o aparentemente difícil. Bajo: Corresponde a que es corto y/o aparentemente sencillo. Nota: La información recopilada debe ser almacenada en una carpeta con el nombre del ID más un guion y más el título del requerimiento de cada caso en la Ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Casos de Investigación\Análisis de Normatividad El ID del caso se puede observar en la herramienta CRM Licencias/Tareas y seguimientos En este punto debe gestionar revisión con la Director(a) Investigación y Desarrollo En caso de que, después del análisis realizado, se evidencie la necesidad de efectuar una mejora o un nuevo desarrollo dentro del sistema, la solicitud deberá ser escalada a la Sección de desarrollo para su respectiva validación y gestión.	* Dirección de área. * Coordinación de Investigación	
	Por implementar Se utiliza este estado para finalizar el desarrollo de la actividad, aquí se debe describir conclusión del caso que contenga: - Respuesta oficial clara y precisa. - Normativas que respalden la respuesta. - De ser viable, especificar con sugerencias el requerimiento que debe elevar el solicitante. a la sección de desarrollo. -Si la solución a la solicitud ya se encuentra en la solución que ofrece SysCafé, se debe especificar el paso a paso técnico de lo que se debe tener en cuenta.	* Dirección de área. * Coordinación de Investigación	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	7 de 13

7	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando el asistente del requerimiento hace lectura de la respuesta y queda en orden, debe realizar el cierre exitoso del seguimiento. Cerrado sin éxito Cuando el asistente del requerimiento observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Gestor de Contenido * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	
---	--	--	--

Nota: Cuando el seguimiento sea una autogestión y se tenga que incorporar mejoras al software SysCafé, se debe elevar directamente un requerimiento nuevo a la sección de desarrollo conforme a los procedimientos del área Investigación y Desarrollo de software DDS-PRC-001 Procedimiento de Gestión de Desarrollo

6.2.2 Investigación de tendencias del mercado competitivo de software SysCafé.

Corresponde a la investigación de tendencias del sector, con el propósito de identificar y evaluar las buenas prácticas y las oportunidades de mejora que puedan desarrollarse o implementarse en el software SysCafé, con el fin de mantenerlo actualizado y competitivo, alineado con los requerimientos normativos y/o las demandas del mercado, contribuyendo así a la mejora continua del producto.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Para la ejecución de esta actividad, es requisito previo que el requerimiento se encuentre registrado y asignado en la herramienta de CRM Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación.	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	CRM Licencias - Tareas y Seguidimientos
2	Completar Inf Se debe usar este estado cuando falte información o se requiera detalles del solicitante. Una vez registre la información solicitada el asistente del requerimiento, es necesario volver a colocar el seguimiento en estado Asignado.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	8 de 13

3	Cambio de funcionario Solo aplica cuando el seguimiento debe ser asignado al coordinador (a) de Investigación, en este caso se debe utilizar el estado en mención.	* Dirección de área.	
4	Investigación Se utiliza este estado para realizar la exploración del mercado, indagar en diferentes fuentes, llevando a cabo la identificación y revisión de las funcionalidades, herramientas y prácticas innovadoras implementadas por soluciones de software similares o de tecnología.	* Dirección de área. * Coordinación de Investigación	
5	En ejecución Una vez finalizado la etapa de investigación se procede a la elaboración de una presentación. En este documento se consolida la información recopilada, incluyendo las tendencias identificadas, funcionalidades relevantes, oportunidades de mejora y/o propuestas potenciales para su incorporación en el sistema SysCafé. La presentación debe contener: Panorama general, limitaciones detectadas, oportunidades de mejora para SysCafé. Se realizará la socialización de los hallazgos y recomendaciones con la Dirección de Área y la Gerencia Técnica y Desarrollo si es solicitada. Con base en la información presentada se determina la viabilidad de la propuesta y si es el caso, se realiza la solicitud formal a la sección de desarrollo. Nota: De no ser viable se debe cerrar el seguimiento con estado “Cerrado Inviabile”. De ser viable, se debe mantener el uso del estado En ejecución .		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	9 de 13

6	Por implementar Será utilizado exclusivamente para las solicitudes que provienen de áreas externas Se emplea este estado para finalizar el desarrollo de la actividad, aquí se debe describir conclusión del caso que contenga: Resumen de los hallazgos más relevantes de la investigación, destacando las tendencias observadas, los elementos competitivos más fuertes y las oportunidades estratégicas para SysCafé. -De ser viable, especificar las sugerencias al requerimiento que debe elevar el solicitante a la sección de desarrollo. Si el solicitante es el mismo funcionario que desarrolla la labor de investigación, no debe utilizar este estado, y procede al respectivo cierre con el estado ya sea "Cerrado exitoso" o "Cerrado sin éxito".	* Dirección de área. * Coordinación de Investigación	
7	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando el asistente confirme que la actividad queda en orden, debe realizar el cierre exitoso del seguimiento. Cerrado sin éxito Cuando el asistente observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	

Nota: Cuando el seguimiento sea una autogestión y se tenga que incorporar mejoras al software SysCafé, se debe elevar directamente un requerimiento nuevo a la sección de desarrollo conforme a los procedimientos de dicha área.

6.2.3 Asesorías sobre normas o procesos asociados a las soluciones de SysCafé.

Corresponde a las orientaciones normativas y a la aplicación de prácticas recomendadas relacionadas con las herramientas que ofrece el software SysCafé. Asimismo, incluye los apoyos gestionados ante terceros, con el propósito de brindar soluciones, claridad o alternativas frente a las solicitudes recibidas. De igual manera, abarca la gestión y el escalamiento de consultas a la DIAN relacionadas con documentos electrónicos de facturación electrónica, garantizando la correcta interpretación normativa y la orientación adecuada al usuario cuando corresponda; además, los análisis y criterios jurídicos necesarios para la atención adecuada de los derechos de petición vinculados a las soluciones ofrecidas por SysCafé.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
----	-----------	-------------	------------------------

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	10 de 13

1	Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación.	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	CRM Licencias - Tareas y Seguidimientos
2	Completar Inf Se debe usar estado cuando falte información o se requiera detalles del solicitante. Una vez registre la información solicitada el asistente del requerimiento, es necesario volver a colocar el seguimiento en estado Asignado .	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	
3	Cambio de funcionario Solo aplica cuando el seguimiento debe ser asignado al coordinador (a) de Investigación, en este caso se debe utilizar el estado en mención.		
4	En ejecución Se utiliza este estado para el desarrollo de la labor teniendo en cuenta lo siguiente: Asesoría directa: hacer lectura de solicitud, redactar mensaje respuesta con la orientación a tener en cuenta y si hay lugar con normatividad. Asesoría Indirecta: Hacer lectura de la solicitud, realizar gestión ante terceros; cuando se trata de la DIAN por Facturación Electrónica, se redacta correo y se adjunta la información recibida en el requerimiento. - Cuando se trate de consultas dirigidas a la DIAN, es necesario suministrar información con base a la siguiente estructura y en archivo tipo Excel:	* Dirección de área. * Coordinación de Investigación	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	11 de 13

Datos requeridos		Información	
Razón social de la empresa afectada		Nombre de la empresa o persona natural que presenta la falla.	
NIT		No. de documento sin espacios, puntos, ni dígito de verificación.	
Documento Representante Legal		No. de documento sin espacios, ni puntos.	
Nombres y apellidos del contacto		Nombres completos de la persona a la que se podrá contactar en caso de ampliar información de la solicitud.	
Teléfono del contacto		No. de teléfono fijo o celular de la persona de contacto registrada en el campo anterior.	
Email del contacto		Dirección de correo electrónico del contacto registrado en los campos anteriores.	
Tipo de ambiente		Producción / Habilitación.	
Tipo de documento Electrónico		1. Factura. 2. Eventos (Acuse de recibo, Recibo del bien, Reclamo, Aceptación expresa o Aceptación tácita). 3. Nómina. 4. Documento Soporte. 5. Documentos equivalentes (especificar cuál). 6. RADIÁN	
Descripción de la falla		Dar una breve descripción del inconveniente que se está presentando y aclarar qué proceso está realizando. En caso de envío por Webservice aclarar el método de envío.	
Documentación Adjunta		• Adjuntar captura de pantalla completa (en donde se visualice la URL y fecha y hora del error), cuando aplique. • XML enviado. • Cuando sea necesario reportar varios documentos con el mismo inconveniente, adjuntar un archivo Excel donde relacione: CUFES, número de documento, fecha de envío, Nit del emisor.	
Cuando se trata temas de consulta jurídica, se procede a consultar con el abogado de la empresa SysCafé.			
Nota: Cuando se trate de asesoría indirecta, se debe hacer seguimiento con este mismo estado hasta que se reciba respuesta definitiva.			
5	Espera de Respuesta Este estado se utiliza cuando se trata de una asesoría indirecta y se requiere la intervención o respuesta por parte del tercero correspondiente. Mientras se obtiene dicha respuesta, el requerimiento permanecerá en este estado.		
6	Por implementar Se utiliza estado para dar respuesta oficial al solicitante.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	12 de 13

7	Cierre de la actividad	* Líderes de área * Analistas de Soporte * Dirección de área. * Coordinación de Investigación	
	Cerrado exitoso El asistente del seguimiento del requerimiento procede al cierre una vez hace lectura de la respuesta.		
	Cerrado sin éxito Cuando el asistente del requerimiento observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE NORMATIVIDAD Y TENDENCIAS		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-005	Página:	13 de 13

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
No. Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	02	10	2023	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo
2	04	15	2024	Descripción del tipo de tarea e inclusión de subárea; y asignación de responsabilidades.	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo
3	03	29	2025	- Ajuste al alcance y al objetivo. - Cambio de responsables - Cambio de criticidad - Cambio de estados - Reestructuración de la Ejecución del requerimiento	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo
4	11	14	2025	Ajuste al procedimiento	Objetivo Alcance Actividades	Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de software

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Directora de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA