

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	1 de 18

1. OBJETIVO

Establecer pautas para la elaboración y mantenimiento de contenido técnico relacionados al catálogo de productos/servicios SysCafé; así como la generación de contenido informativo en materia contable, tributaria, laboral y/o de facturación electrónica.

2. ALCANCE

Indagar, analizar, elaborar y publicar contenido técnico relacionado al catálogo de productos/servicios del software SysCafé, incluye la documentación de manuales técnicos, noticias informativas y material audiovisual.

3. RESPONSABLES

Dirección de Área
Coordinación de Investigación
Gestor (a) de Contenidos

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Plataforma de documentación: plataforma que permite la creación y publicación de manuales como fuente de apoyo de información a los usuarios SysCafé.

Manuales: artículos que contienen información técnica del software SysCafé, el cual permite comprender el funcionamiento y el paso a paso para ejecutar los diferentes procesos.

Videos: material audiovisual que permite la grabación de imágenes y sonidos en un computador, estos contienen temas de interés para los usuarios en el manejo del software SysCafé.

Noticias: contenido informativo sobre novedades contables, tributarias, laborales y Facturación Electrónica.

Indagación: 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.

Ruta tipo tarea Manuales: ubicación donde se almacena los documentos técnicos del software SysCafé, el cual queda en la siguiente **Ruta:** \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Documentación\Manuales actualizado

5. POLÍTICAS

- No se atenderá ningún requerimiento sin que se encuentre registrado en el CRM licencias.
- Solo se recibirán observaciones de manuales, videos o noticias existentes a través del chat microsoft teams denominado “**Observaciones de Contenido – SysCafé**” y “**Observaciones de Contenido- Tester**”, los cuales serán ajustados sin necesidad de elevar un requerimiento en el CRM Licencias.

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	2 de 18

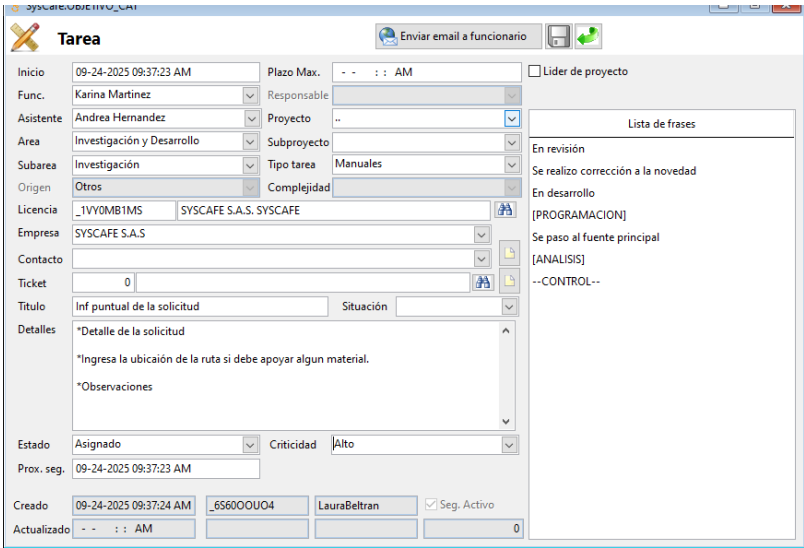
- Los requerimientos deben ser registrados a nombre de la Directora de Investigación y Desarrollo; y con base a los lineamientos establecidos en la descripción del procedimiento.
- Los requerimientos serán atendidos con base a la criticidad, priorizando del nivel **Prioritario** al nivel **Moderado**.
- Los requerimientos que tengan la misma criticidad, se atenderán por orden de llegada; salvo cuando la Alta Gerencia o la dirección de área disponga de una prioridad diferente.
- Todo requerimiento proveniente de la sección de desarrollo que se encuentre en estado **"Incompleto"** deberá ser revisado, validado y, de ser necesario, ajustado en el sitio oficial de documentación.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

Registro del requerimiento

En este espacio se debe registrar la solicitud del requerimiento a través del CRM licencias.



(Imagen ejemplo)

El registro debe contener la siguiente información:

Fecha de inicio	Fecha asignada por el CRM licencias.
Funcionario	Persona encargada de ejecutar el requerimiento. Cuando sean solicitudes externas del área de investigación, se debe asignar a el director (a) de Investigación y Desarrollo.
Asistente	Quien realiza la solicitud.

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	3 de 18

	Quando sea un auto registro se debe asociar al director (a) de Investigación y Desarrollo.
Área	Asignar -Investigación y Desarrollo de software.
Tipo de tarea	Manuales: Creación y mantenimiento de manuales técnico para el sitio de documentación. Videos: Creación de videos tutoriales basados en el contenido del sitio de documentación SysCafé. Documentación I&D: Elaboración de informes, procedimientos, noticias y otros tipos de contenido informativo que no estén relacionados directamente con los manuales técnicos del software SysCafé.
Subárea (Sección)	Investigación
Usuario – Empresa	Para requerimientos internos asociar el usuario SYSCAFE, cuando se trate de usuarios externos asociar su respectiva licencia.
Título	Descripción corta del requerimiento
Detalles	Debe contener: - Descripción clara de la solicitud - De existir documentos de respaldo y/o base de datos indicar la ruta de la ubicación. - Observaciones adicionales (opcional)
Estado	- Asignado: Se usa en primera instancia para delegar o autoasignarse la actividad. - Cambio de funcionario: Cuando la actividad va a ser desarrollada por un funcionario distinto al asignado. - Completar info: 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 comprensión total del requerimiento. - En ejecución: Inicia con el desarrollo de la actividad hasta que se finalice. - Por implementar: Cuando esté listo para revisión por parte del solicitante del requerimiento. Nota: en caso de que la tarea haya sido asignada por el gestor (a) de contenido, no usará este estado y podrá realizar el cierre. - Aplazado: De no contar con espacio para iniciar la ejecución de la actividad en la fecha que quedo establecido el seguimiento, 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 sin éxito: Si la solicitud queda registrada de forma duplicada, no atiende lo solicitado o cuando sea el caso.

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	4 de 18

Criticidad	Seleccionar entre las opciones según sea el caso: - Prioritario: Para solicitudes que requieren ser atendidas en la mayor brevedad por evento extraordinario y/o la actividad no pueda ser planificada. Para este se tiene un tiempo de 8 días calendario. (Ej: noticias informativas de alto impacto en el servicio y/o soluciones del software SysCafé y ajustes a los manuales técnicos, que altere la orientación de del buen uso de las herramientas del software SysCafé. - Alto: Para solicitudes que pueden ser planificadas y requieren ser gestionados prontamente. Para este se tiene un tiempo de 15 días calendarios. (Ej: manuales de procesos nuevos o ajustes de mejoras técnicas que atienda necesidades masivas a los usuarios; así como video tutoriales académicos). - Moderado: Para solicitudes que pueden dar una mayor espera. Para este se tiene un tiempo de 35 días calendario. (Ej: documentación nueva o ajustes a los manuales existentes que su impacto dependa de la temporada contable, laboral, tributaria o electrónica del año e investigación de tendencias)
Próximo Seguimiento	Fecha en la que se dará continuidad con el seguimiento.

6.1 Elaboración de manuales académicos sobre procesos técnicos del software SysCafé

Consiste en la creación de documentos detallados y estructurados que expliquen el paso a paso de cómo utilizar las herramientas que ofrece el software SysCafé; y que a su vez sean de utilidad para las consultas que hacen los usuarios a través de los canales habilitados para este.

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 CRM Licencias. Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación y desarrollo.	*Lideres de área *Gestor (a) de Contenido *Analistas de Soporte *Dirección de área *Coordinación de Investigación	CRM Licencias - Tareas y Seguidimientos
2	Completar info Se debe usar este estado cuando falte información o se requiera detalles del solicitante. Una vez el asistente del requerimiento registre la información solicitada, es necesario volver a colocar el seguimiento en estado Asignado.		

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	5 de 18

3	Cambio de funcionario Solo aplica cuando el seguimiento debe ser asignado al gestor (a) de Contenido, en este caso se debe utilizar el estado en mención.	*Dirección de área.	
4	Análisis y revisión de la solicitud Tan pronto este asignado el seguimiento se procede a: • Realizar el cambio de estado “En ejecución” • Indagar con la Dirección de área, Coordinación de Investigación , Mentores, Analistas de Soporte, Analistas Tester u otro perfil que sea necesario para atender el requerimiento en caso de no tener totalmente claro el tema.	*Gestor (a) de Contenido	
5	Ejecución 1 Elaboración del manual Una vez este claro el tema se procede a dar continuidad con lo siguiente: • Realizar la adaptación de la temática en la base de datos del software SysCafé de acuerdo con los requisitos y estructura del manual, asegurando que se cubran todos los aspectos relevantes. • Iniciar la redacción del manual en formato Word, estructurando el contenido de manera clara, detallada y comprensible. Incluir secciones específicas para facilitar la navegación del usuario, como objetivos, pasos a seguir, recomendaciones y aclaraciones. Debe contener: - Apertura: descripción general del tema a explicar; incorporar la normatividad según sea el caso. - Cuerpo: desarrollo del contenido, allí explica el paso a paso para la ejecución del proceso técnico en el software SysCafé. - Cierre: mensaje final para culminar la explicación del manual. • Capturar imágenes y pantallazos del proceso del software SysCafé, crear gifs interactivos que ilustren los pasos clave del proceso de manera dinámica y	* Gestor (a) de Contenido	

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	6 de 18

	adaptarlos al manual junto con la revisión ortográfica y gramatical. • Una vez sea elaborado el manual, debe ser almacenado en la Ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Documentación\Manuales actualizado		
6	Ejecución 2 Adaptar la información y estructura en el sitio de documentación. Ingresa a la plataforma disponible por SysCafé para la elaboración de manuales del sitio de documentación y utilice los datos de acceso vinculados al correo electrónico del gestor (a) de contenidos. Realizar la adaptación del manual elaborado en Word dentro de los borradores de la página de documentación. Asignar las categorías y etiquetas correspondientes al manual, con el fin de facilitar la búsqueda de contenido por parte de los usuarios y proceda con la publicación del manual. Agregar el vínculo del manual a los accesos directos de la página de documentación.	* Gestor (a) de Contenido	

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	7 de 18

7	Por implementar Responder el requerimiento • Si el requerimiento proviene de un solicitante externo, se responderá con el estado “Por implementar” para que el solicitante realice el cierre de la actividad. Si el solicitante es el gestor(a) de contenidos, se procederá a realizar el cierre del mismo con el estado correspondiente.	* Gestor (a) de Contenido	
8	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 observe novedad por duplicidad o no atienda la solicitud realizada.	*Lideres de área * Gestor (a) de Contenido *Analistas de Soporte * Coordinación de Investigación	

6.2 Mejoras técnicas del software SysCafé a los manuales que se encuentran en el sitio de documentación.

Consiste en recibir la información de las mejoras técnicas implementadas en el software SysCafé y actualizar los contenidos correspondientes en el sitio de documentación, con el fin de mantener la información actualizada y alineada con las nuevas funcionalidades del sistema.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Recibir notificación y archivo mensual por parte del coordinador tester con el reporte sobre mejoras técnicas del Software SysCafé, ubicado en la Ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Documentación\Novedades de Versión Software	*Dirección de área. *Coordinador Tester	Microsoft Teams

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	8 de 18

2	Para la ejecución de esta actividad, es requisito previo que el requerimiento se encuentre registrado y asignado en la herramienta CRM Licencias. Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento.		
3	Ejecución 1 Inicio de la actividad • Asistir a la reunión del “Comité de Cambios” cuando sea requerido, con el fin de gestionar los pendientes asignados durante dicha sesión. • Una vez se realice la reunión se procede a realizar el cambio de estado a “En ejecución”, en el seguimiento. • Luego, se procede a la revisión del archivo en Excel de mejoras mensuales ubicado en la ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Documentación\5. Novedades de Versión Software\2025 • Identificar y clasificar las modificaciones realizadas al software SysCafé que afecta los manuales existentes. • Acceder a la carpeta año/mes correspondiente, y selecciona el archivo denominado “Mejoras técnicas al Software”. • Elaborar en un archivo Word el listado de las mejoras técnicas correspondientes al mes, este se debe almacenar en la Ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Documentación\Novedades de Versión Software	*Gestor (a) de Contenido	CRM Licencias – Tareas y Seguimientos
4	Ejecución 2 Tan pronto se haya elaborado el archivo Word, se da continuidad a: • Modificar los manuales existentes directamente en el		Microsoft Teams

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	9 de 18

	sitio de documentación. • Publicar en el sitio de documentación en la categoría de Novedades\Mes correspondiente, los cambios incorporados. • Informar en el equipo SysCafé\Novedades SysCafé de Microsoft Teams, mediante publicación, las mejoras a manuales por procesos existentes.		
5	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando el gestor(a) de contenido de cumplimiento a los puntos anteriores debe realizar el cierre exitoso del seguimiento. Cerrado sin éxito Cuando el gestor(a) de contenido por factores externos que impidan la ejecución de la actividad o cuando observe novedad por duplicidad.		CRM Licencias – Tareas y Seguimientos

6.3 Grabación de material audio visual que explique los procesos técnicos del software SysCafé

Este material tiene como objetivo ofrecer una guía para que los usuarios comprendan de manera práctica y accesible cómo ejecutar las herramientas que ofrece el software SysCafé.

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 CRM Licencias. Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Asignado al director (a) de investigación y desarrollo. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación y Desarrollo.	*Líderes de área * Gestor (a) de Contenido *Analista de Soporte *Dirección de área. * Coordinación de Investigación	CRM Licencias – Tareas y Seguimientos

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	10 de 18

2	Cambio de funcionario Solo aplica cuando el seguimiento debe ser asignado al Gestor de Contenido, en este caso se debe utilizar el estado en mención.	*Dirección de área.	
3	Ejecución – Parte 1 Desarrollo de la actividad - Se inicia con la revisión del archivo Excel titulado "Cronograma Videos", ubicado en la Ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Documentación\Cronogramas - Una vez identificados los videos a realizar, se procede a crear el guion para los tutoriales, en formato Word, detallando los pasos a seguir y el contenido que debe ser grabado. - Se realiza la solicitud a la Dirección de área de los viáticos un día antes de realizar la grabación de los videos tutoriales, vía Microsoft Teams. - Se realiza el desplazamiento al set de grabación ubicado en el centro comercial La Quinta. - Una vez se encuentre en el set de grabación, se procede a realizar el cambio de estado a “En ejecución”, en el seguimiento. - Teniendo en cuenta la temática que se va a grabar, se toma como fuente de apoyo los manuales previamente elaborados, junto con la base de datos parametrizada en el software SysCafé. - Utilizar programa Camtasia o el que la empresa tenga autorizado, y que se encuentra instalado en el equipo local designado para grabación de videos tutoriales, realizar pruebas de sonido para la respectiva grabación. - Se procede con la grabación del video tutorial, siguiendo el guion previamente elaborado. - Tras finalizar la grabación, se realiza una edición básica para cortar los segmentos innecesarios y asegurar la calidad final del video.	* Gestor (a) de Contenido	

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	11 de 18

4	Ejecución 2 Responder el requerimiento - El video será revisado por parte de la Coordinación de Investigación. - Una vez aprobado el material audiovisual, se genera un nuevo requerimiento dirigido al área de Marketing y comunicaciones quien se encargará de realizar la edición correspondiente.	* Coordinación de Investigación * Gestor (a) de Contenido * Director (a) de marketing y comunicaciones	
5	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando el gestor de contenido de cumplimiento a los puntos anteriores debe realizar el cierre exitoso del seguimiento. Cerrado sin éxito Cuando el gestor de contenido por factores externos que impidan la ejecución de la actividad o cuando observe novedad por duplicidad.	* Gestor (a) de Contenido	

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	12 de 18

6.4 Elaboración de Noticias

Consiste en investigar datos para generar noticias como contenido de valor agregado, con base a la información contable, tributaria, laboral y/o de facturación electrónica, así como novedades relevantes que impacten a los usuarios SysCafé.

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 CRM Licencias. Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento. Nota: se realiza autoasignación cuando sea por parte del funcionario de investigación y desarrollo.	* Gestor (a) de Contenido	CRM Licencias – Tareas y Seguimientos
2	Investigación Con el fin de generar contenido informativo sobre novedades contables, tributarias, laborales y facturación electrónica, diariamente se revisan múltiples páginas de noticias como: • DIAN • Actualícese • Comunidad Contable • Estatuto Tributario • Proyectos de ley- cámara de representantes • Consultor Contable Y cualquier otra fuente oficial o especializada que aporte información relevante para el análisis.	*Gestor (a) de Contenido	

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	13 de 18

	• Cuando se encuentra información relevante, se realiza la consulta pertinente y la actividad se registra mediante la herramienta CRM Licencias.		
3	Ejecución Desarrollo de la actividad • En el seguimiento, se cambia el estado a "En ejecución". • Se redacta la noticia en Word, la cual se socializa vía Microsoft Teams en el chat "Noticias Web -MD" para su aprobación por parte de la dirección de área o Coordinación de investigación. • La noticia deberá tener la siguiente estructura: - Título: Nombre de la noticia - Apertura: descripción general del tema a explicar; importante incorporar la normatividad según sea el caso. - Cuerpo: desarrollo del contenido - Cierre: mensaje final para culminar la noticia • Una vez redactado el archivo quedara guardado en la Ruta: \\server\INVESTIGACION Y DESARROLLO\Investigación\Casos de Investigación\Noticias Web. Cada noticia tendrá una carpeta específica con el código ID del requerimiento creado, más un guion y el nombre del tema. En dicha carpeta, se almacenará el archivo Word, la normatividad recopilada y los documentos de apoyo utilizados. • Una vez la Dirección de área o Coordinación de investigación apruebe el material, el requerimiento se eleva al	*Gestor De Contenido * Dirección de área. * Coordinación de Investigación. *Área Marketing y comunicaciones	CRM Licencias – Tareas y Seguimientos Microsoft Teams

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	14 de 18

	área de Marketing y comunicaciones para el diseño de la imagen. • La persona responsable del área de Marketing y comunicaciones enviará el diseño de la imagen a el gestor (a) de contenidos a través del chat de Microsoft Teams. • Una vez aprobado el diseño por el gestor (a) de contenido, se procede a publicar la noticia en el sitio oficial. • Posteriormente, la noticia se publica también a través de la herramienta CRM Licencias, utilizando la Ruta: Procesos/Noticias, para que la información se muestre en el software SysCafé.		
4	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando el gestor de contenido de cumplimiento a los puntos anteriores debe realizar el cierre exitoso del seguimiento. Cerrado sin éxito Cuando el gestor de contenido por factores externos que impidan la ejecución de la actividad o cuando observe novedad por duplicidad.	*Gestor (a) de Contenido	CRM Licencias – Tareas y Seguimientos

6.5 Mantenimiento de manuales que se encuentren en el sitio de documentación

Consiste en realizar la actualización de los manuales del sitio de documentación.

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 CRM Licencias. Asignado Corresponde al primer estado del requerimiento/seguimiento, en el cual se determina que manual será actualizado.	*Gestor (a) de Contenido	CRM Licencias – Tareas y Seguimientos

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	15 de 18

2	Ejecución - Se inicia con la lectura y análisis del manual existente, con el fin de identificar los aspectos que requieren mejora. Durante la revisión se debe verificar lo siguiente: - Que el manual contenga una introducción que describa el proceso que se documenta. - Que se incluya de forma reiterada la frase o palabra clave principal, para optimizar la búsqueda y comprensión del contenido. - Que no existan ambigüedades o párrafos confusos; de ser así, debe ser corregidos para garantizar la claridad del texto. - Que se documente los parámetros o configuraciones relevantes asociados al proceso descrito. - Que las instrucciones o procedimientos se presenten mediante viñetas, con el propósito de facilitar la comprensión del paso a paso por parte del lector. - En caso de requerir aclaración o ampliación de un proceso técnico que no esté completamente documentado, se debe realizar la respectiva indagación con la dirección de área, coordinación de investigación, Mentores, Analistas de Soporte, Analistas Tester u otros perfiles pertinentes. - Una vez revisados los aspectos clave, se procederá a realizar las correcciones correspondientes en el archivo Word del manual. - Posteriormente, se debe aplicar los cambios en el sitio de documentación y publicar la versión actualizada del manual. - En el grupo de Microsoft Teams denominado “Manuales”, actualizar el archivo Excel de control de manuales publicados.	*Gestor de Contenido		

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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	16 de 18

3	Cierre de la Actividad Cerrado exitoso Cuando el gestor de contenido de cumplimiento a los puntos anteriores debe realizar el cierre exitoso del seguimiento. Cerrado sin éxito Cuando el gestor de contenido por factores externos que impidan la ejecución de la actividad o cuando observe novedad por duplicidad.	*Gestor de Contenido	
---	---	-----------------------------	--

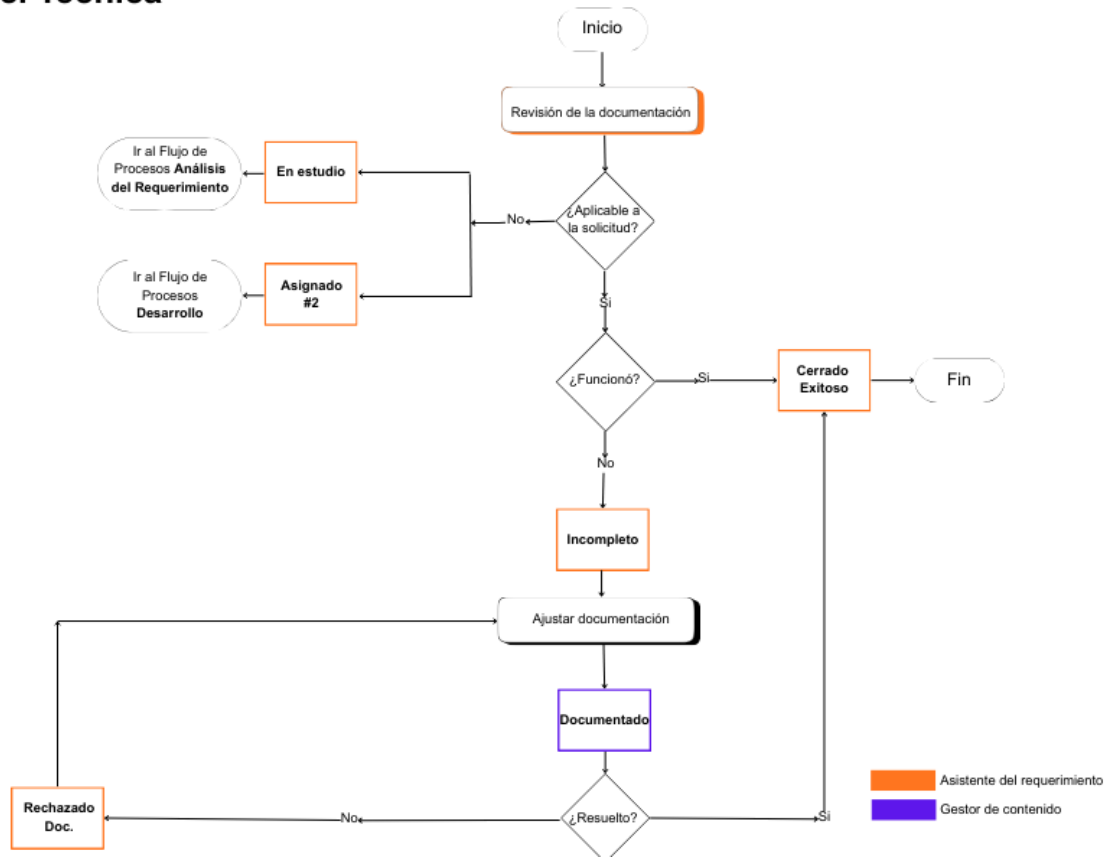
Para la elaboración o actualización de manuales solicitados por la Sección de Desarrollo, se deberá seguir el “Flujo de proceso Doc. Técnica”. La gestora de contenido iniciará el proceso cuando el requerimiento esté en estado **Incompleto** y avanzará conforme a las etapas definidas en dicho flujo.

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

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	17 de 18

Flujo de Procesos
Doc. Técnica



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

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTO		Fecha de aprobación:	04-15-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GGE-PRC-007	Página:	18 de 18

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° 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; ajuste de enlace del sitio instituto virtual y documentación.	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación
3	03	31	2025	Descripción de actividades e incorporación de ticket.	Todo el documento	Yineth Karina Martínez Director (a) de Investigación
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 Director(a) de Investigación	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA