



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: GIE-DP-004

SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Versión: 001

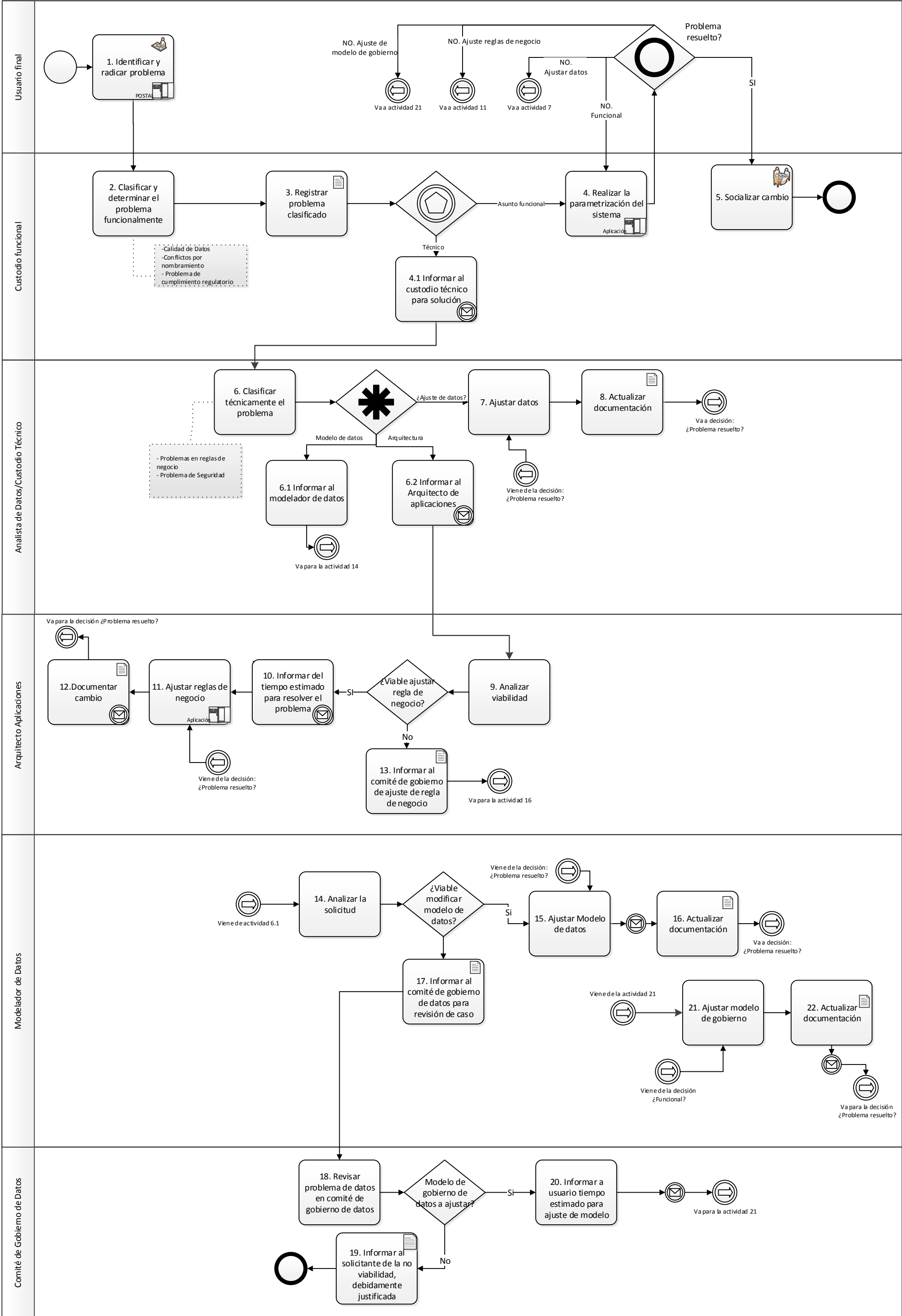
PROCESO: Gestión de Información Empresarial

Fecha: 15 de diciembre de 2015

Diagrama de Proceso: Gestión de asuntos y problemas de datos

Página: 1 de 3

Fecha	Versión	Autor	Descripción del Cambio
15 de diciembre de 2015	001	Grupo Arquitectura de Datos	Creación del documento



Objetivo del Proceso	Desarrollar las actividades requeridas para el reporte, análisis y la resolución de los problemas y asuntos de datos detectados por los usuarios de la entidad o entes externos.
Alcance del proceso	Todas las actividades relacionadas con la gestión de datos de la entidad soportada en sistemas de información.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Problema de Datos reportado por el usuario final, custodios funcionales, personal técnico o entes externos a la entidad.
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Registro de Asuntos de Datos actualizado Diagrama Entidad Relación actualizado Diccionario de datos actualizado Modelo de datos empresarial actualizado Solicitud de cambio SGI
Eventos no diagramados	<ul style="list-style-type: none"> N.A.
Notas al Proceso	<ul style="list-style-type: none">

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROLES	PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS	INSTRUCTIVOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	HABILITADOR TECNOLÓGICO
-----------------------------	-------	-------------------------------------	------------------------	------------------------	-------------------------

Gestión de asuntos y problemas de datos						
Actividad	Descripción detallada de la ejecución de la actividad. Incluir todos los aspectos que se identifiquen como importantes para que cualquier persona pueda entender lo que se realiza, cómo se realiza y lo que se espera de la actividad.	Rol responsable por la ejecución de la actividad. Puede presentarse que el responsable sea por ejemplo un cliente, un tercero, un usuario, lo cual es válido.	Nombrar los documentos de soporte aplicables tales como planes, guías, entre otros que son necesarios para llevar a cabo la actividad. Escribirlos de la siguiente manera: - Código (if aplica) – Nombre.	Describir los instructivos asociados que se definen según el sistema integrado de gestión	Se señala con una x la actividades en donde se requiera puntos de control	Nombrar las herramientas tecnológicas utilizadas en el desarrollo de la actividad, ya sea como fuente de consulta, de captura o ingreso de información. Si es necesario para el proceso, incluir módulos y/o transacciones asociadas. Si la actividad es puramente manual, se debe especificar.
1. Identificar y radicar el problema	El usuario final al identificar un problema con la data, debe radicar a través del sistema de gestión documental la solicitud dirigida a la oficina de Arquitectura	Usuario Funcional		N/A		POSTAL
2. Clasificar y determinar el problema funcionalmente	El Custodio funcional de datos, como experto en su sistema, debe revisar la situación reportada por el usuario funcional, para su respectiva gestión, en donde determinará y clasificará el problema para su respectivo trámite.	Custodio Funcional de datos	N/A	N/A		Actividad Manual
3. Registrar problema clasificado	El Custodio funcional de datos debe registrar el problema clasificado en el Formato dispuesto para tal fin. La clasificación del problema se hacen sobre las siguientes categorías: Calidad de Datos - Conflicto por nombramiento - Problemas en reglas de negocio - Problema de cumplimiento regulatorio Con base en el análisis del problema, se debe determinar el nivel de solución, cuyo caso se debe asignar a la instancia más adecuada para su resolución: • Nivel Funcional: El problema puede ser resuelto localmente por el custodio funcional de datos; este sería el caso en el cual el problema se puede resolver por medio de parametrización del aplicativo o ajustes manuales a los datos. Va actividad 4. • Nivel Técnico: el problema debe ser resuelto en conjunto con el DBA o arquitecto de aplicaciones al ser necesarios cambios en el contenido, modelo de datos o aplicativos (reglas de negocio). Va actividad 4.1	Custodio Funcional de datos	Formato de Registro de Asuntos y problemas de Datos	N/A		Actividad Manual (Formato Gestión de asuntos y problemas de datos) Aplicativo de registro de asuntos y problemas
4. Realizar la parametrización del sistema	El custodio funcional realizará los ajustes respectivos relacionados con la parametrización del aplicativo o ajustes manuales a los datos. De igual manera se deberá informar al usuario final de la resolución del problema. El problema de registro de datos debe ser solucionado de manera definitiva por medio de aplicación de controles adicionales al aplicativo; si el problema fue resuelto va a la actividad 5, en caso contrario se devuelva a la actividad 4 para ser de nuevo parametrizado por los custodios técnico y/o funcional. Va para la actividad 4.1	Custodio Funcional de datos Creador de datos y/o Consumador de información		N/A		Actividad Manual Sistema Fuente de datos
4.1 Informar al custodio técnico para solución	El custodio funcional una vez determinó que el problema obedece a un asunto técnico proyecta solicitud para el análisis de datos, para que se encargue de la solución. El problema de registro de datos podrá ser solucionado de manera definitiva por medio de aplicación de controles adicionales al aplicativo y en caso que tales controles puedan ser parametrizados por los custodios técnicos, con el fin de dar solución al problema de manera definitiva. Va para la actividad 6.	Custodio Funcional de datos		N/A		Actividad Manual Sistema Fuente de datos
5. Socializar cambio	El custodio funcional informará al usuario final de la resolución del problema	Custodio Funcional de datos		N/A		Actividad Manual Aplicativo de registro de asuntos y problemas
6. Clasificar técnicamente el problema	El analista de datos analizará la solicitud y dependiendo del análisis podrá clasificarlo así: - Problemas en reglas de negocio - Problema de Seguridad El analista determinará si se pueden realizar ajustes a los datos. Va para la actividad 7. En caso contrario determinará si el problema es de modelo de datos e in a la actividad 8 o de arquitectura irá a la actividad 6.2	Analista de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
6.1 Informar al modelador de datos	El analista de datos informará al modelador de datos del análisis realizado para que de gestión a la solicitud. Se activa un correo electrónico informando la situación. Va para la actividad 14	Analista de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
6.2 Informar al arquitecto de aplicaciones	El analista de datos informará al arquitecto de aplicaciones del análisis realizado para que de gestión a la solicitud. Se activa un correo electrónico informando la situación. Va para la actividad 9	Analista de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
7. Ajustar datos	En caso de que el problema de datos se pueda resolver por medio de ajustes al modelo de datos del sistema, el analista de datos deberá implementar los cambios requeridos para garantizar la resolución del problema. Asimismo, se deberán realizar los ajustes a la documentación técnica del sistema y al modelo de datos empresarial en caso de que aplique.	Analista de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
8. Actualizar documentación	El analista de datos deberá realizar la actualización de la documentación, con el fin de contar con la trazabilidad de los controles de cambios que se efectúan sobre las aplicaciones. Se verifica que el problema haya sido resuelto y para ello se realiza la prueba, en caso que la prueba resulte bien pasa a la actividad 5, en caso contrario va a la actividad 4.	Analista de datos	Registro de Asuntos de Datos Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
9. Analizar viabilidad	En caso de que el problema de datos pueda ser resuelto por medio de cambios en reglas de negocio implementadas dentro de los aplicativos, se debe realizar el análisis por parte del arquitecto de aplicaciones de la viabilidad de realizar los cambios necesarios; si esto resulta viable, si es viable para a la actividad 10, en caso contrario pasa a la actividad 13	Arquitecto de aplicaciones	Registro de Asuntos de Datos	N/A		Actividad Manual Aplicativo de registro de asuntos y problemas
10. Informar del tiempo estimado para resolver el problema	Se hace necesario informar al usuario solicitante, del tiempo estimado que tardará la gestión y atención de la solicitud. Va para la actividad 11	Arquitecto de aplicaciones	Registro de Asuntos de Datos	N/A		Plataforma de correo electrónico Aplicativo de registro de asuntos y problemas
11. Ajustar las reglas de negocio	En caso de que el problema de datos pueda ser resuelto por medio de cambios en reglas de negocio implementadas dentro de los aplicativos, se debe realizar el ajuste a las reglas de negocio. Va para la actividad 12	Arquitecto de aplicaciones	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Aplicativo fuente Aplicativo de registro de asuntos y problemas
12. Documentar cambio	El arquitecto de aplicaciones deberá realizar la actualización de la documentación, con el fin de contar con la trazabilidad de los controles de cambios que se efectúan sobre las aplicaciones. Se verifica que el problema haya sido resuelto y para ello se realiza la prueba, en caso que la prueba resulte bien pasa a la actividad 5, en caso contrario va a la actividad 11.	Analista de datos	Registro de Asuntos de Datos Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
13. Informar al comité de gobierno de ajuste de regla de negocio	El arquitecto de datos, deberá informar a través de memorando o de correo electrónico al comité de gobierno de datos para que estudie la viabilidad de la solicitud. Va para la actividad 16	Modelador de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
14. Analizar la solicitud	El modelador de datos, revisará y analizará la solicitud, con el fin de determinar la viabilidad de modificación del modelo de datos. En caso que se viable la modificación pasa a la actividad 15, en caso contrario pasa a la actividad 17	Modelador de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
15. Ajustar modelo de datos	En caso de que el problema de datos se pueda resolver por medio de ajustes al modelo de datos del sistema, el modelador de datos, deberá implementar los cambios requeridos para garantizar la resolución del problema. Asimismo, se deberán realizar los ajustes a la documentación técnica del sistema y al modelo de datos empresarial en caso de que aplique.	Modelador de datos	Registro de Asuntos de Datos Diagrama Entidad Relación Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
16. Actualizar documentación	El analista de datos deberá realizar la actualización de la documentación, con el fin de contar con la trazabilidad de los controles de cambios que se efectúan sobre las aplicaciones. Se verifica que el problema haya sido resuelto y para ello se realiza la prueba, en caso que la prueba resulte bien pasa a la actividad 5, en caso contrario va a la actividad 15.	Modelador de datos	Registro de Asuntos de Datos Diccionario de datos Modelo de datos empresarial Manuales de usuario	N/A		Actividad Manual Aplicativo fuente
17. Informar al comité de gobierno de datos para revisión de caso	Una vez el modelador de datos valida la solicitud y no ve la viabilidad de realizar la misma o resolver de la autorización del comité por la alta complejidad, se debe elevar la solicitud al comité de gobierno de datos. Va para la actividad 18	Modelador de datos	Solicitud inicial Registro de Asuntos de Datos Diccionario de datos Modelo de datos empresarial	N/A		Plataforma de correo electrónico POSTAL
18. Revisar problema de datos en comité de gobierno	En caso de que el problema de datos deba ser escalado para tomar decisión en el comité de gobierno de datos, deberá incluirse el tema en la agenda de reunión del comité, el cual debe revisar el caso y determinar como se manejará el cambio requerido. Si producto de la revisión es viable llevar a cabo la solicitud va para la actividad 20, de lo contrario va para la actividad 19	Comité de Gobierno de Datos	Registro de Asuntos de Datos	N/A		Actividad Manual Aplicativo de registro de asuntos y problemas
19. Informar al solicitante de la no viabilidad, debidamente justificada	En caso de que el problema de datos no se pueda resolver por razones conocidas y desconocidas por la entidad, se dará respuesta al solicitante con la debida justificación de la no viabilidad. Fin	Comité de Gobierno de Datos	Registro de Asuntos de Datos	N/A		Actividad Manual Aplicativo de registro de asuntos y problemas
20. Informar a usuario tiempo estimado para ajuste de modelo	El comité de Gobierno de datos aplicaciones debe informar al custodio funcional para que este informe al usuario final la solución del tiempo estimado que tardará la resolución del mismo. Va para la actividad 21	Comité de Gobierno de datos	Registro de Asuntos de Datos	N/A		Correo electrónico o memorando informativo Aplicativo de registro de asuntos y problemas
21. Ajustar el modelo de gobierno	El comité de gobierno de datos puede tomar la decisión de modificar su modelo de gobierno propio u otro directivo en cualquier área de conocimiento) para incluir actividades adicionales para garantizar que el problema encontrado no se vuelva a presentar. Va para la actividad 22	Custodio funcional de datos DBA Arquitecto de Aplicaciones	Solicitud de Cambio SGI Registro de Asuntos de Datos	N/A		Actividad Manual
22. Actualizar documentación	El equipo que trabajo (custodio funcional, y modelador de datos), deberá realizar la actualización de la documentación, con el fin de contar con la trazabilidad de los controles de cambios que se efectúan sobre las aplicaciones. Se verifica que el problema haya sido resuelto y para ello se realiza la prueba, en caso que la prueba resulte bien pasa a la actividad 5, en caso contrario va a la actividad 21.	Custodio Funcional de datos	Registro de Asuntos de Datos	N/A		Actividad Manual Aplicativo Mesa de Ayuda