


CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	REFERENCIAS	3
5	GENERALIDADES.....	3
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO.....	4
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	7
7.1	ETAPA 1. RECIBIR Y VERIFICAR LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO.....	7
7.1.1	Recibir solicitud de requerimiento a sistemas de información.	7
7.1.2	Verificar solicitud de Requerimiento a sistemas de información.....	8
7.2	ETAPA 2. VALIDAR Y PRIORIZAR REQUERIMIENTO	8
7.2.1	Validar el alcance del requerimiento	8
7.2.2	Asignar priorización de requerimiento.....	9
7.3	ETAPA 3. RECIBIR RESPUESTA DE PROVEEDOR DE SOFTWARE	9
7.3.1	Validar viabilidad cronológica	9
7.4	ETAPA 4. RECIBIR Y DESPLEGAR EL REQUERIMIENTO EN AMBIENTE DE PRUEBAS.....	10
7.4.1	Validar entregables y realizar pruebas de los desarrollos entregados por el proveedor externo	10
7.4.2	Reportar al proveedor el resultado de las pruebas realizadas	11
7.4.3	Aprobar el(los) entregable(s) por parte del solicitante del requerimiento.....	11
7.5	ETAPA 5. LIBERAR REQUERIMIENTO EN AMBIENTE PRODUCTIVO	11
7.5.1	Realizar el cambio en ambiente productivo	11
7.5.2	Validar la correcta implementación del cambio	12
7.5.3	Informar al solicitante acerca del cambio	12
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	12
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	12
	CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	13

Elaborado por: Nombre: Jaroslav Marlen López y Jenny Rodríguez Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo Gestión de la información y Proyectos Informáticos y Coordinador Grupo Sistemas de Información	Revisado y Aprobado por: Nombre: Oscar Javier Asprilla Cruz Cargo: Jefe de Oficina de Tecnología e Informática	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2018-06-18
---	--	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 2 de 14

1 OBJETIVO

Garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Industria y Comercio en los cuales se requiera la utilización de un nuevo sistema de información, un nuevo componente o una mejora a los ya existentes y que por su naturaleza, especificidad o características sea contratado como servicio a un proveedor externo de software a través de las siguientes etapas: recibir y verificar la solicitud de requerimiento, validación y priorización de requerimiento(s), recibir propuesta de proveedor de software, recepción y liberación de requerimiento(s) en ambiente de pruebas y liberación de requerimiento(s) en ambiente productivo.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por los servidores públicos, contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes actuarán como solicitantes del requerimiento, la Oficina de Tecnología e Informática quien actuará como punto de contacto entre el solicitante y el proveedor externo de software, y finalmente el proveedor externo de software, quien será el responsable de la ejecución del ciclo de vida del software y de su entrega.

3 GLOSARIO

ALCANCE: Suma de todos los productos y sus requisitos o características. Se utiliza a veces para representar la totalidad de trabajo necesitado para dar por terminado un requerimiento


CASO DE USO: Descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso

DESARROLLO: Construcción del o grupo de componentes que hacen parte de un sistema de información

DIAGRAMAS: Secuencias de eventos para modelar interacción entre objetos en un sistema.

ENTREGABLE: Objeto, tangible o intangible, como resultado de un requerimiento, destinado a un cliente, ya sea interno o externo a la organización.

HITO: Acontecimiento puntual y significativo que marca un momento importante en el desarrollo de un proceso

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 3 de 14

LIBERACIÓN: Proceso por el que una aplicación informática pasa a estar lista para utilizarse en un ambiente productivo.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática.

REQUERIMIENTO: Necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio

SOFTWARE: Conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas,

SOGER: Sistema de solicitudes y gestión de requerimientos

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	4886 de 2011	Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y se determinan las funciones de sus dependencias	Art. 5	Funciones de la Oficina de Tecnología e Informática.

5 GENERALIDADES

La Oficina de Tecnología e Informática de la Superintendencia de Industria y Comercio dispone de un equipo humano y técnico altamente calificado con el propósito de atender satisfactoriamente la demanda de los servicios tecnológicos que hacen parte de los lineamientos de negocio que componen cada área de trabajo de la entidad.

Consolidar, priorizar y realizar a tiempo y con el presupuesto planificado los proyectos de software de TI, son el conjunto de actividades 'macro' que están en mejora continua; no obstante y debido al alto volumen de proyectos, se hace necesario apoyar algunos de estos con la modalidad de tercerización, y se adquieren soluciones de software como servicio con un proveedor externo.

Para esta modalidad, se construyó el procedimiento que a continuación se describe en forma de etapas, garantizando el mismo éxito que la modalidad de desarrollo de

software “in house” y asegurando que el resultado final del proyecto cumpla con las expectativas del solicitante.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMATICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	RECIBIR Y VERIFICAR LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	Radicación en SOGER de la solicitud del requerimiento mediante Formato GS03-F18 o Correo electrónico. o Requerimiento creado en la herramienta que proporcione el proveedor.	En esta etapa se recibe y se determina si la solicitud allegada por el responsable de la dependencia cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite de la solicitud y se desarrollan las siguientes actividades: -Recibir solicitud de Requerimiento a sistemas de información. -Verificar solicitud de Requerimiento a sistemas de información.	Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos	Correo electrónico o Herramienta que proporciona el proveedor o Memorando de rechazo cuando no se cumple requisitos mínimos o Registro en SOGER de GS03-F19 Matriz de Requerimientos
2	VALIDAR Y PRIORIZAR REQUERIMIENTO	Requerimientos solicitados.	En esta etapa se identifican los requerimientos y posterior a esto se definen de manera detallada. Comprende las siguientes actividades: -Validar el alcance del requerimiento -Asignar priorización del requerimiento.	Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos Líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado	Listado de requerimientos (con su respectiva priorización) aprobados por el solicitante y por la Oficina de Tecnología e Informática para ser entregados formalmente al proveedor externo de software.

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	RECIBIR RESPUESTA DE PROVEEDOR DE SOFTWARE	Respuesta formal por parte del proveedor.	<p>En esta etapa el área solicitante y la Oficina de Tecnología e Informática evalúan la respuesta enviada.</p> <p>En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Validar viabilidad cronológica. -Validar viabilidad técnica. -Validar viabilidad contractual. 	<p>Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática</p> <p>Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o</p> <p>Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos</p> <p>Líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado o servidor público/contratista designado por la OTI</p> <p>Proveedor externo de software</p>	<p>Aprobación/Rechazo de la ejecución del requerimiento</p> <p>Nota: Si la respuesta es rechazada, se puede proponer al proveedor una nueva fecha de entrega con los ajustes sugeridos.</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
4	RECIBIR Y DESPLEGAR REQUERIMIENTO EN AMBIENTE DE PRUEBAS.	Entregable requerimiento desarrollado por parte del proveedor.	<p>En esta etapa se realiza el despliegue y las pruebas correspondientes en ambiente de pruebas del sistema, componente o mejora desarrollada por el proveedor externo.</p> <p>En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Validar entregables y realizar pruebas de los desarrollos entregados por el proveedor externo. -Reportar al proveedor el resultado de las pruebas realizadas. -Aprobar el (los) entregable(s) por parte del solicitante del requerimiento. 	<p>Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática</p> <p>Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos</p> <p>Líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado</p> <p>Proveedor externo de software</p>	<p>Entregable(s) del requerimiento operando en ambiente de pruebas.</p> <p>Socialización funcional del entregable liberado en ambiente de pruebas.</p> <p>Reporte de la ejecución de las pruebas.</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
5	LIBERAR REQUERIMIENTO EN AMBIENTE PRODUCTIVO.	Entregable del requerimiento validado y aprobado por el solicitante y por la Oficina de Tecnología e Informática.	<p>En esta etapa se realiza la gestión del cambio para liberar en ambiente productivo el sistema, componente o mejora desarrollada por el proveedor externo.</p> <p>En esta etapa se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar el cambio en ambiente productivo. -Validar la correcta implementación del cambio. -Informar al solicitante acerca de la correcta implementación del cambio. 	<p>Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática</p> <p>Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o</p> <p>Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos</p> <p>Líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado</p> <p>Proveedor externo de software</p>	<p>Entregable(s) del requerimiento operando en ambiente productivo.</p> <p>Socialización funcional del entregable liberado en ambiente productivo.</p>


7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1. RECIBIR Y VERIFICAR LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO

En la etapa inicial del requerimiento, el Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de información y/o el coordinador del Grupo de Trabajo de Gestión de la información Proyectos Informáticos, determina si la solicitud allegada cumple con los requisitos mínimos definidos, los objetivos estratégicos que se cumplirán con el entregable al final de la ejecución del proyecto. En esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

7.1.1 Recibir solicitud de requerimiento a sistemas de información.

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o Coordinador del Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos recibe la solicitud por parte del responsable

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 8 de 14

de una dependencia de la SIC a través de radicación en SOGER o Correo electrónico o requerimiento creado en la herramienta que proporcione el proveedor.

7.1.2 Verificar solicitud de Requerimiento a sistemas de información.

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de trabajo de Sistemas de información y/o Coordinador del Grupo de Trabajo de Gestión de la Información y Proyectos Informáticos designado, verifica si es competencia realizar la verificación que el requerimiento cumpla con los siguientes requisitos mínimos: Asunto, Descripción del requerimiento y tipo de requerimiento (ajuste, nueva funcionalidad).

7.2 ETAPA 2. VALIDAR Y PRIORIZAR REQUERIMIENTO


El Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de trabajo de Sistemas de información y/o Coordinador del Grupo de Trabajo de Gestión de la Información y Proyectos Informáticos designado, deben tener en cuenta que para una buena definición de requerimientos es necesario realizar una buena identificación de los mismos y posterior a esto es importante definirlos de manera detallada, donde se involucre la información aportada por los usuarios.

7.2.1 Validar el alcance del requerimiento

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de información y/o Coordinador del Grupo de Trabajo de Gestión de la Información y Proyectos Informáticos y/o el líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento, debe validar que en el requerimiento se describa y delimite claramente las necesidades del solicitante, las cuales pretenden ser cumplidas con el proyecto. Es importante que en la validación de la definición del alcance, se realice la identificación de los siguientes aspectos:

Los entregables que hacen parte del alcance. Se recomienda describir y listar los entregables finales, principalmente los que deben ser aprobados por el solicitante.

Los tipos de datos que están en el alcance. Los “tipo de datos” se refieren a la categoría del negocio de los entregables tales como datos financieros, datos de ventas, datos de los empleados, etc.

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 9 de 14

Las fuentes de datos (bases de datos) que están en el alcance. Esto es similar a los tipos de datos, excepto que ahora se está refiriendo a los datos agregados tales como base de datos de clientes, Contabilidad general, sistema de facturación y cobranza, etc.

Áreas involucradas en el alcance y fuera de él. En algunos casos, las áreas involucradas en el proyecto ayudan a delimitar el alcance.

7.2.2 Asignar priorización de requerimiento

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o Coordinador del Grupo de trabajo de Gestión de la Información y Proyectos Informáticos, una vez aceptado el requerimiento procede a definir la priorización de conformidad con lo establecido en el Anexo 1- Criterios de priorización de Requerimientos. Una vez priorizados los requerimientos son entregados al proveedor.


7.3 ETAPA 3. RECIBIR RESPUESTA DE PROVEEDOR DE SOFTWARE

Una vez el proveedor analiza los requerimientos entregados por el Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos; realiza las observaciones a que haya lugar a través de la herramienta dispuesta por ellos o a través de correo electrónico.

La respuesta debe ser revisada por el líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado, o servidor público/contratista designado por la Oficina de Tecnología e Informática. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

7.3.1 Validar viabilidad cronológica

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos, valida que el requerimiento pueda ser desarrollado y entregado dentro de la vigencia del contrato.

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 10 de 14

7.3.2 Validar viabilidad técnica

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos, debe validar que el proveedor externo especifique los ambientes de desarrollo/pruebas para la ejecución del desarrollo y las características que debe tener el ambiente productivo con el propósito de tener una liberación del entregable exitosa.

Nota 1: Si no se cumplen las dos validaciones, la propuesta será rechazada por el Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos, y serán remitidas al proveedor, las observaciones formalmente para ser corregidas y nuevamente validarlas.

7.3.3 Validar viabilidad contractual


El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos, deben revisar si el requerimiento a implementar está dentro de las obligaciones contractuales, de tiempo y de presupuesto, de acuerdo al contrato existente con el proveedor.

7.4 ETAPA 4. RECIBIR Y DESPLEGAR EL REQUERIMIENTO EN AMBIENTE DE PRUEBAS

Aprobada la respuesta del proveedor externo por el Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos y/o servidor público designado, se realiza un seguimiento a las siguientes actividades:

7.4.1 Validar entregables y realizar pruebas de los desarrollos entregados por el proveedor externo

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos o el servidor público designado, debe realizar las siguientes actividades:

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 11 de 14

- Validar que el entregable implemente toda la funcionalidad solicitada.
- Validar que la ejecución de las pruebas se haga en su totalidad.

7.4.2 Reportar al proveedor el resultado de las pruebas realizadas

El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos o el servidor público designado, debe reportar al proveedor el resultado de las pruebas para efectos de que se realicen los ajustes en caso de ser necesario. Esto se repite hasta tanto el resultado de las pruebas sea satisfactorio.

7.4.3 Aprobar el(los) entregable(s) por parte del solicitante del requerimiento


- El entregable debe ser certificado por el servidor público solicitante y por la Oficina de tecnología e Informática (El Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos y/o servidor público designado).
- Para el caso en el cual los entregables no cumplan con el requerimiento solicitado y documentación previamente acordada, estos serán devueltos por el servidor público designado, al proveedor externo para que realice los ajustes necesarios y los entregue en un tiempo acordado.
- Una vez los entregables cumplan a satisfacción con lo requerido, serán aprobados por el Jefe de área solicitante y el servidor público designado por parte de la OTI.

7.5 ETAPA 5. LIBERAR REQUERIMIENTO EN AMBIENTE PRODUCTIVO

Finalmente, luego de ser aprobado el entregable con el que se da cumplimiento al objetivo del requerimiento, se procede a la liberación del requerimiento en ambiente productivo, etapa con la que se finaliza el ciclo de vida del requerimiento. En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

7.5.1 Realizar el cambio en ambiente productivo

Una vez es aprobado realizar el cambio en ambiente productivo por parte del Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, se deben realizar las modificaciones necesarias a todos los productos que resulten afectados por dicho cambio.

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 12 de 14

7.5.2 Validar la correcta implementación del cambio

Una vez se realice el cambio se debe realizar una verificación por parte del Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos y/o servidor público designado; para identificar que el requerimiento incluye todos los cambios solicitados que fueron aprobados y que funciona correctamente.

7.5.3 Informar al solicitante acerca del cambio

Una vez se realice la implementación del cambio, el servidor público designado por parte de la OTI debe informar al Jefe de área solicitante que el cambio ya está realizado para que sea verificado por este o por quien designe.

Nota: Tanto el proveedor externo como el Jefe de Oficina de Tecnología e Informática, el Coordinador del Grupo de Trabajo de Sistemas de Información y/o el Coordinador Grupo de trabajo de Gestión de la información y Proyectos Informáticos y/o servidor público designado harán el respectivo acompañamiento luego de la puesta en marcha del producto de software entregado.


8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

ANEXO 1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento

	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 13 de 14

ANEXO 1

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE REQUERIMIENTOS

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo de calificación para la atención de requerimientos de corrección, mejoramiento, adaptación o implementación de nuevas funcionalidades de desarrollos de software para la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. ALCANCE


Estos criterios aplican para la corrección, mejoramiento, adaptación o implementación de nuevas funcionalidades de software realizado por la entidad, bien sea mediante recursos propios o por la modalidad de contratación o adquisición.

3. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

3.1. Aplicación del criterio de priorización

El criterio de priorización de requerimientos se aplicará de la siguiente manera:

Complejidad	Justificación
Alto	Solicitante Despacho del Superintendente Cambio de normatividad en el corto plazo. Cambio de normatividad que afecte la normal operación de la entidad. Desarrollos nuevos o ajustes de alto impacto en el servicio y que afecten la normal operación de la entidad.

	<p style="text-align: center;">GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS</p>	Código: GS03-P04
		Versión: 1
		Página 14 de 14

Medio	Desarrollos nuevos o ajustes que optimicen la funcionalidad de los sistemas de información y que no tengan alto impacto en la normal operación de la entidad.
Bajo	Ajustes y/o correcciones a componentes defectuosos en los sistemas de información con un impacto mínimo en la normal operación de la entidad.

COPIA CONTROLADA