

CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | OBJETIVO | 3 |
| 2 | DESTINATARIOS | 3 |
| 3 | GLOSARIO | 3 |
| 4 | REFERENCIAS NORMATIVAS | 4 |
| 5 | GENERALIDADES | 4 |
| 5.1 | POLITICAS DEL PROCEDIMIENTO | 5 |
| 6 | REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO | 5 |
| 7 | DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES..... | 7 |
| 7.1 | 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 del requerimiento..... | 8 |
| 7.3 | ETAPA 3. RECIBIR RESPUESTA DE PROVEEDOR DE SOFTWARE | 9 |
| 7.3.1 | Validar viabilidad cronológica | 9 |
| 7.3.2 | Validar viabilidad técnica | 9 |
| 7.3.3 | Validar viabilidad contractual | 9 |
| 7.4 | ETAPA 4. RECIBIR Y DESPLEGAR EL REQUERIMIENTO EN AMBIENTE DE PRUEBAS..... | 10 |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Claudia Marlen Neiva Cortes, Jaroslav Marlen López Chávez, y Erika Yohana Lozano Díaz</p> <p>Cargo: Coordinadora Grupo de trabajo Sistemas de información, Coordinadora Grupo de trabajo gestión de información y proyectos informáticos y servidora pública Oficina de Tecnología e Informática.</p> | <p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Francisco Andrés Rodríguez Erazo</p> <p>Cargo: Jefe de Oficina de Tecnología e Informática</p> | <p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2022-07-29</p> |
|--|---|--|

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.

| | | |
|-------|--|----|
| 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..... | 10 |
| 7.4.3 | Aprobar el(los) entregable(s) por parte del solicitante del requerimiento | 10 |
| 7.5 | ETAPA 5. LIBERAR REQUERIMIENTO EN AMBIENTE PRODUCTIVO | 10 |
| 8 | DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 11 |
| 8.1 | DOCUMENTOS EXTERNOS..... | 11 |
| 9 | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN | 11 |

COPIA NO CONTROLADA

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.

DESARROLLO IN-HOUSE O INTERNO: Se refiere a la metodología en la que la propia Entidad desarrolla su software con sus desarrolladores y analistas quienes conocen el negocio.

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

| | | |
|---|--|------------------|
|  | GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS | Código: GS03-P04 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 4 de 11 |

el desarrollo de un proceso.

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.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

| 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. |
| Resolución | 1519 de 2020 | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. | Aplicación parcial | Aplicación parcial |
| Resolución | 1126 de 2021 | Por la cual se modifica la Resolución 2710 de 2017, por la cual se establecen lineamientos para la adopción del protocolo IPv6. | Aplicación parcial | Aplicación parcial |

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.

5.1 POLITICAS DEL PROCEDIMIENTO

5.1.1 En relación con los desarrollos de software que se adelanten con proveedores se revisarán los procedimientos Ciclo de Vida de Construcción de Software GS03-P03 y Requisitos y Pruebas de Seguridad en el desarrollo de Sistemas de Información GS03-P05 a fin de establecer los aspectos que serán tenidos en cuenta y a los cuales se dará aplicación.

5.1.2 En relación con plantillas para el despliegue y su diligenciamiento, es necesario el cumplimiento de lo estipulado en el documento DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

| No | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|--|--|---|---|---|
| 1 | RECIBIR Y VERIFICAR LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO | Requerimientos a Sistemas de Información | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir solicitud de Requerimiento a sistemas de información. - Verificar solicitud de Requerimiento a sistemas de información. | Jefe de Oficina de Tecnología e Informática y/o o servidor público/contratista designado por la OTI | <p>Actividad o producto por Plan de Acción Institucional</p> <p>Remisión del Requerimiento al proveedor o GS03-F18 Solicitud Requerimientos a Sistemas de información</p> |

| No | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|----|--|--|---|--|---|
| 2 | VALIDAR Y PRIORIZAR REQUERIMIENTO | Requerimientos solicitados. | <p>En esta etapa se identifican los requerimientos y posterior a esto se definen de manera detallada. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validar el alcance del requerimiento - Asignar priorización del requerimiento. | <p>Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática y/o servidor público/contratista designado por la OTI</p> <p>Líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado</p> | <p>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.</p> |
| 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 y/o servidor público/contratista designado por la OTI</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> |
| 4 | RECIBIR Y DESPLEGAR REQUERIMIENTO EN AMBIENTE DE PRUEBAS. | Entregable del 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 y/o servidor público/contratista designado por la OTI</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 | Reporte de la ejecución de las pruebas exitosas aprobado por el área funcional | <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 actividades definidas en el procedimiento DE04-P04 Control de Cambios</p> | <p>Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática y/o servidor público/contratista designado por la OTI</p> <p>Líder del área de trabajo solicitante o responsable del requerimiento solicitado</p> <p>Proveedor externo de software</p> | <p>DE04- F20 Matriz de Riesgo E impacto</p> <p>DE04-F21 Formato RFC Plan de Trabajo</p> <p>Socialización funcional del entregable liberado en ambiente productivo cuando aplique el requerimiento</p> <p>GS03-F21 Arquitectura de software (Cuando aplique el requerimiento)</p> <p>GS03-F22 Manual Técnico (Cuando aplique el requerimiento)</p> <p>GS03-F24 Manual de usuario (Cuando aplique el requerimiento)</p> |

7 DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 RECIBIR Y VERIFICAR LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO

En la etapa inicial del requerimiento, el jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, y las áreas funcionales deben levantar y analizar la cadena de valor, identificar las necesidades, determinar cuáles son las partes interesadas, definir los límites del sistema (alcance) e identificar las restricciones del sistema. Lo anterior, se realiza mediante reunión con el solicitante del requerimiento y los

involucrados, con el fin de realizar la correcta definición del requerimiento. Estas solicitudes se reciben a través de correo electrónico.

7.1.2 Verificar solicitud de Requerimiento a sistemas de información.

El jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, verifica que el requerimiento cumpla con los siguientes requisitos mínimos: Asunto, Descripción del requerimiento y tipo de requerimiento (ajuste, nueva funcionalidad). Si la solicitud no cumple con los requisitos mínimos, se devuelve el requerimiento para el ajuste, a la dependencia correspondiente mediante correo electrónico.

7.2 ETAPA 2. VALIDAR Y PRIORIZAR REQUERIMIENTO

El jefe de la Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, 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. En esta etapa se llevan a cabo las siguientes actividades:

7.2.1 Validar el alcance del requerimiento

El jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI 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. Para los casos en los cuales aplique se valida el requerimiento con el proveedor.


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.

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 del requerimiento

El jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, una vez aceptado el requerimiento procede a definir la priorización de conformidad con lo establecido en el Anexo 1- Criterios de

| | | |
|---|--|------------------|
|  | GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN TERCERIZADOS | Código: GS03-P04 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 9 de 11 |

priorización de Requerimientos. Una vez priorizados los requerimientos son entregados formalmente 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, y/o responsable del requerimiento solicitado o servidor público/contratista designado por la OTI; realiza las observaciones a que haya lugar a través de la herramienta dispuesta por el proveedor 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, valida que el requerimiento pueda ser desarrollado y entregado dentro de la vigencia del contrato.

7.3.2 Validar viabilidad técnica

El jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, debe realizar las siguientes actividades:

- 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, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, 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 y/o área solicitante y por la Oficina de tecnología e Informática (El jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI).
- 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. Esto debe realizarse teniendo en cuenta los lineamientos del Procedimiento Control de Cambios DE04-P04.

Nota 2: Tanto el proveedor externo como el jefe de Oficina de Tecnología e Informática, y/o servidor público/contratista designado por la OTI, harán el respectivo acompañamiento luego de la puesta en marcha del producto de software entregado.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

DE04-P04 Procedimiento Control de Cambios

GS03-P03 Procedimiento Ciclo de Vida de Construcción de Software.

GS03-P05 Procedimiento Requisitos y Pruebas de Seguridad en el desarrollo de Sistemas de Información

GS03-F18 Solicitud Requerimientos a Sistemas de Información

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

Anexo 1 Criterios de priorización de requerimientos

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se actualiza el glosario eliminando términos que no se usan e incluyendo nuevos términos
- Se actualizan entradas en la etapa 1 y salidas en la etapa 5 de la Representación esquemática del procedimiento.
- Se incluye en el numeral 8. Documentos relacionados, el procedimiento Control de Cambios DE04-P04 y el formato Solicitud de Requerimientos a sistemas de información GS03-F18.
- Se crea numeral 5.1 POLITICAS DE PROCEDIMIENTO, en el cual se incluyen elementos del procedimiento Ciclo de Vida de Construcción de Software GS03-P03.

Fin documento