



**SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO
DE PREVISIÓN SOCIAL, EL
INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL
DENOMINADO "PROCEDIMIENTO
DE CONTROL DE CAMBIO DEL
SISTEMA", EN MATERIA DE
SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN.**

**RESOLUCIÓN 347
EXENTA N°**

SANTIAGO, 19 JUL 2016

VISTOS:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me concede el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.

CONSIDERANDO:

1.- Que, resulta necesario generar un procedimiento que asegure el cumplimiento y control de los cambios realizados a los sistemas de información de este Instituto, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes.

2.- Que, para la aplicación general y obligatoria del citado procedimiento, el Departamento de Desarrollo y Mantención dependiente de la División Informática del Instituto de Previsión Social, ha elaborado el Instructivo Institucional denominado "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema".



3.- Que, por Oficio Ordinario N° 45356/2776-16 y N°45356/2999-16, de 28 de junio de 2016, la División Jurídica de este Instituto, emite informe sobre la aprobación legal del instructivo de la especie, estableciendo la procedencia de dictar la correspondiente resolución aprobatoria por el Departamento de Transparencia y Documentación, la que de conformidad con las disposiciones contenidas en la Resolución N°1600, de la Contraloría General de la República, de 2008, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, se encuentra exenta del mencionado trámite.

RESUELVO:

1.- **Apruébase** para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo denominado "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema", que consta de setenta y tres (73) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 28 de junio de 2016, cuyo objetivo es asegurar el cumplimiento y controlar los cambios realizados a los sistemas de información de este Instituto, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes.

2.- Publíquese el Procedimiento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente "Instructivos Institucionales", de la Intranet del IPS.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner "Gobierno Transparente".

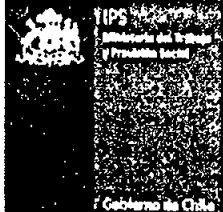
Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
★

DISTRIBUCION:

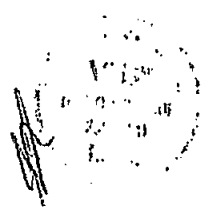
- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Direcciones Regionales IPS
- Subdepartamento de Tesorería
- Unidad de Apoyo Documental División Jurídica

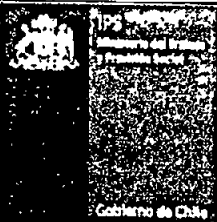
MEB/ACA/VCG/M/MEW/MEGA/MRC/mrc
Instructivo "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema"
VII- (Folio DTD 3575-107)

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
			Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016
		Página 1 de 73	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA

Elaborado por: Departamento Desarrollo y Mantenimiento de la División Informática	Revisado por: Encargada de Seguridad de la Información	Aprobado por: División Jurídica Dirección Nacional
---	---	---



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISIÓN INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	2 de 73

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado/Nombre del responsable
0x/Xx/2016	01			Versión inicial del documento

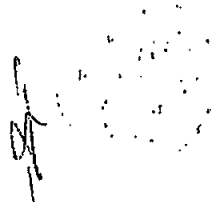
La presente versión substituye completamente a todas las precedentes, de manera que este sea el único documento válido de entre todos los de la serie.

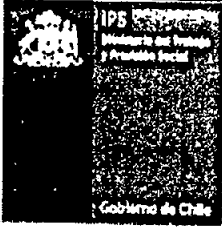
NOTA DE ENFOQUE DE GÉNERO

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombre y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD


La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social (IPS).




	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISIÓN INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		3 de 73	

INDICE

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
4. DEFINICIONES	7
5. RESPONSABILIDADES	9
6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	11
6.1 Descripción de Actividades	11
6.1.1 Control de Cambio Paso a Producción	11
6.1.1.1 Paso a Producción Normal (Sistema No Urgente)	11
6.1.1.2 Paso a Producción Emergencia (Sistema Urgente)	12
6.1.1.3 Coordinador Paso a Producción (Sistema Urgente)	14
6.1.1.4 Solución de Soporte a Ambiente de Producción	15
6.1.1.5 Vuelta atrás (Rollback) del paso a producción:	16
6.1.1.6 Revisión del cambio de sistema después de paso a productivo:	16
6.2 DIAGRAMA DE FLUJO	17
6.2.1 Departamentos Involucrados en Proceso	17
6.2.2 Diagrama del subproceso 1. Ticket de control de cambio.	17
6.2.3 Diagrama del subproceso 2. Cambio de sistema no urgente.	18
6.2.3.1 Diagrama de flujo dividido en Partes	19
6.1.3.2 Parte 1	19
6.2.3.2 Parte 2	20
6.2.3.3 Parte 3	21
6.2.3.4 Conexiones	22
6.2.4 Diagrama del subproceso 3 Cambio de Emergencia	23
6.2.4.1 Dividido en Partes Subproceso de Cambio de sistema urgente.	24
6.2.4.2 Parte 1	24
6.2.4.3 Parte 2	24
6.2.4.4 Parte 3	25
6.2.4.5 Conexiones	26
6.2.5 Diagrama Proceso Paso a Producción	27
6.2 MATRIZ DE PROCESO	28
6.3.1 Elementos del Proceso de los Departamentos Involucrados	28
6.3.1.1 Control de Cambios de Sistema	28
6.3.1.2 Ticket Control de Cambio de Sistema	28
6.3.1.3 Cambio de Sistema no Urgente	28
6.3.1.4 Cambio de Sistema Urgente	28
6.3.2 Matriz Subproceso 1 Ticket Control de Cambio	29

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		4 de 73	

6.3.3	Matriz Subproceso 2 Cambio Sistema No Urgente	30
6.3.3.1	Parte 1	30
6.3.3.2	Parte 2	33
6.3.3.3	Parte 3	38
6.3.4	Matriz Subproceso 3 Cambio Sistema Urgente	43
6.3.4.1	Parte 1	43
6.3.4.2	Parte 2	46
7	INDICADORES DE GESTION	55
8.	CONTROL DE REGISTROS	56
ANEXO A:	FORMATO DOCUMENTOS DE REFERENCIA	58
A.1.	Control de Cambio (CR) (Anexo N° 1).	58
A.2.	Evaluación de requerimiento (ER) (Anexo N°2).	59
A.3.	Ficha de Instalación FINS (Anexo n°3).	60
A.4.	Casos de Uso (CU) (Anexo N°4).	61
A.5.	Manual de Operación (en caso de Operación de Procesos) (MO) (Anexo N°5).	62
A.6.	Evidencia Técnica de Prueba (EPU) (Anexo N°6).	63
A.7.	Manual de Usuario (MU) (Anexo N°7)	64
A.8.	Pauta de Prueba (PPRU) (Anexo N°8).	65
A.9.	Formulario de Estado de Certificación (ECER) (Anexo N°9).	66
A.10.	Solicitud paso a producción (SPRO) (Anexo N°10).	67
A.11.	Informe de Incidencia (Anexo N°11).	68
A.12.	Solicitud Paso a Producción Soporte (Anexo N°12).	69
A.13.	Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad (Anexo N°13).	70
A.14.	Diagrama de Arquitectura (Anexo N°14).	71
A.15.	Informe Auditoria Técnica (Anexo N°15).	72
A.16.	Resumen Informe Auditoria Técnica (Anexo N°16).	73

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		5 de 73	

1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento y controlar los cambios realizados a los sistemas de información del Instituto de Previsión Social, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes.

2. ALCANCE

Se aplica a los sistemas de información del IPS que se encuentren en ambiente de desarrollo y productivo.

La introducción de nuevos sistemas y cambios importantes a los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implantación administrada.


Entiéndase por cambio o modificación en los diferentes aplicativos en producción, aquellos que corrigen problemas de funcionalidad del mismo o incorporan nuevas funcionalidades.

Debe ser cumplida por todos los usuarios, ya sean funcionarios de planta, contrata, honorarios, asesores, consultores, alumnos en práctica y otros trabajadores, incluyendo al personal perteneciente a terceras empresas, sean éstas públicas y/o privadas, y que no necesariamente presten servicios en y para el Instituto.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	6 de 73

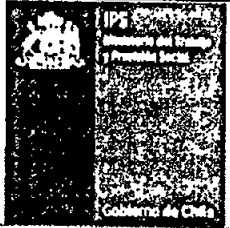
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución Exenta N° 320, 19/07/2012; establece estructura orgánica del Instituto de Previsión Social.
- Resolución Exenta N° 18, 22/01/2016. Procedimiento aseguramiento de calidad de desarrollo de software.
- Resolución Exenta N°56, 15/02/2016, Política Organizacional de la Seguridad de la Información del IPS.
- Resolución Exenta N°170, del 10 de abril de 2015, que designó al Encargado de Seguridad de la Información
- Resolución Exenta N° 231, 24/02/2014, fija la estructura orgánica interna de la división informática
- Resolución Exenta N° 657, del 3 de diciembre de 2015, Política General de Seguridad de la Información del IPS.
- NCh-ISO 27001:2013
 - Control 14.4.2.- Control de Cambios

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	
		01	28 JUN 2016
		7 de 73	


4. DEFINICIONES

- a) **Ambiente de desarrollo:** Es una aplicación informática que proporciona servicios integrales para facilitarle al desarrollador o programador el desarrollo de sistemas.
- b) **Ambiente de Quality Assurance (QA):** Es una herramienta que permite realizar pruebas funcionales e integrales que aseguran el correcto funcionamiento del sistema sea puesto en producción con estándares de calidad adecuados.
- c) **Ambiente de producción:** Es el sistema donde se encuentran los datos operativos.
- d) **Backups:** Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- e) **Cambios en sistemas no urgentes:** Cuando no se afecta la operación del sistema y no se afecta el funcionamiento general del sistema o negocio, se debe seguir un procedimiento de control de cambio para generar los cambios en los sistemas.
- f) **Cambios en sistemas urgentes:** Cuando el problema paraliza el normal funcionamiento de los sistemas de información y perjudica el funcionamiento normal del negocio y el requerimiento debe ser atendido de manera urgente, para solucionarlo.
- g) **Código Fuente:** es un conjunto de líneas de texto que son las instrucciones que debe seguir la computadora para ejecutar y crear un programa informático.
- h) **CPP:** Coordinador de Paso a Producción
- i) **Diagrama de Arquitectura:** Es un "dibujo" donde se plasma de forma gráfica las interconexiones de infraestructura y arquitectura del sistema.
- j) **Rollback:** Estrategia de vuelta atrás, es cuando el sistema vuelve a la forma en que estaba antes de que los cambios fueran realizados.
- k) **Merge:** La unión de dos ramas independientes de código en una sola.
- l) **Repositorio:** Almacén o lugar donde se guarda la información asociada al aplicativo.
- m) **Ruta Branch:** Dirección física (Ejemplo: ██████████) donde el departamento de desarrollo y mantención pone el código fuente de los desarrollos.
- n) **Ruta SVN:** Dirección física (Ejemplo: ██████████) del repositorio donde se encuentran almacenadas las versiones del código fuente.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		8 de 73	

- o) **Sistemas de negocios críticos:** Son procesos del negocio que al generar una falla o vulnerabilidad del servicio puede provocar costos muy elevados para el negocio que lo utiliza, estos costos pueden tener un valor económico o social para el IPS.
- p) **Subversión (SVN):** Es un sistema de control de versiones usado para que varios desarrolladores puedan trabajar en un mismo proyecto en forma más o menos ordenada.
- q) **Ticket:** Numero identificador utilizado para rastrear el progreso y respuestas en línea de los cambios solicitados.

h

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		9 de 73	

5. RESPONSABILIDADES

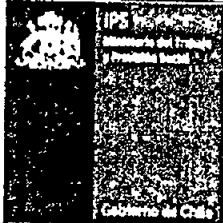
5.1 Responsabilidades en el Procedimiento

- a) **Comité de Seguridad de la Información (CSI):** Es responsable ante la Dirección Nacional por la existencia y cumplimiento de las medidas de seguridad de la información acorde con las necesidades del IPS, los recursos disponibles y la normativa vigente.
- b) **Coordinador Paso a Producción (CPP):** Es la contra parte de operaciones para realizar la coordinación de la instalación de un requerimiento en productivo.
- c) **Departamento de Seguridad de la Información (DSI):** Son responsables de gestionar y controlar el sistema de gestión de la seguridad sobre la protección de los activos de información del instituto, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales.

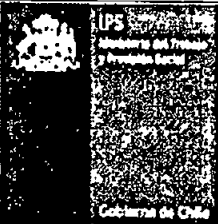
Responsables de coordinar y controlar la implantación de la infraestructura de seguridad periférica y dedicada a los servicios críticos en software, hardware y procedimientos, proponiendo a los jefes de proyecto y la Jefatura de División las correcciones y mejoras necesarias, en el marco del mejoramiento permanente de la gestión.

- d) **División de Informática (DI):** Responsable de dirigir, coordinar, operar y controlar el modelo de gestión de las tecnologías de información, telecomunicaciones y seguridad de la información del Instituto, debiendo proponer a la Dirección Nacional las acciones correctivas y de mejora que correspondan y coordinar su implementación.
- e) **Encargado de Seguridad de la Información (EDSI):** Es responsable de revisar y verificar el presente documento en base a las políticas y resoluciones internas de seguridad de la información y responsable de enviar el documento a la División Jurídica para su aprobación final.
- f) **Especialista Instalación:** Es quién ejecuta la instalación asignado para el paso a Producción del aplicativo.
- g) **Gestor del requerimiento o Jefe de Proyecto:** Es el responsable total respecto a la planificación y ejecución de un determinado requerimiento en producción.
- h) **Funcionario del IPS:** Responsable de cumplir con lo establecido en este documento y aplicarlo en su entorno laboral. Tiene la obligación de alertar de manera oportuna y adecuada por los canales y procedimientos formales establecidos, cualquier situación que pueda poner en riesgo la seguridad de la información.
- i) **Jefatura:** Funcionario encargado de un grupo de personas, conformados en, unidad, departamento, área, gerencia o división.

M

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
			Nivel de Confidencialidad	Uso Interno
	Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016		
	Página	10 de 73		

- j) **Jefe del Departamento de Desarrollo y Mantención:** Es responsable de gestionar o controlar la realización oportuna de las mantenciones correctivas y evolutivas de los sistemas de producción.
- k) **Lider de Desarrollo y Mantención:** Es el responsable del desarrollo del sistema.
- l) **Mesa de ayuda (MAFIPS):** Recibe reporte, investiga, clasifica, contiene e informa del incidente al funcionario que solicitó el cambio del sistema el estado del ticket y al Departamento, según corresponda la clasificación de lo solicitado vía reporte.
- m) **Mesa de Ayuda Departamento Tecnologías, División Informática:** Recibe reporte, investiga, clasifica, contiene e informa del incidente al funcionario que solicitó el cambio del sistema el estado del ticket y al Departamento, según corresponda la clasificación de lo solicitado vía reporte.
- n) **Usuario Responsable del Negocio:** Encargado de validar el paso a producción ejecutado en coordinación con el Jefe del Proyecto.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
		Página	11 de 73	

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Descripción de Actividades

6.1.1 Control de Cambio Paso a Producción

6.1.1.1 Paso a Producción Normal (Sistema No Urgente)

Las solicitudes de cambio se originan de las incidencias o requerimientos, reportados mayormente por los usuarios del negocio, a través de tickets categorizados por la mesa de ayuda (MAFIPS) como cambio de sistema no urgente.

Se solicitan al menos 48 horas antes para su coordinación, los pasos normales deben contener lo siguiente:

- Certificado de QA firmado por todos los que corresponda.
- Ficha de instalación en producción, validar que contenga toda la información y lo principal validar que la ruta SVN contenga los archivos para su compilación.
- Solicitud de paso a producción, indicando cada ítem y firmada por quienes corresponda.

Una vez validada la información:

Gestionar ventana de tiempo para paso a producción con áreas de negocio impactadas y Operación de Producción.

Enviar vía correo electrónico al o los especialistas que corresponda y a las jefaturas de los solicitantes:

- Legados:
- Core Agil y otros sistemas


El correo, debe indicar:

- Fecha y hora de realización
- Quien apoyará el paso en forma presencial (Jefe del proyecto)
- Adjuntar ficha de instalación en producción
- Indicar si es ejecución en aplicativo y/o base de datos.
- Recordar que el usuario debe estar presente (en forma presencial o remota) para prueba del paso y enviar vía correo la aprobación, de lo contrario se realiza ROLLBACK.
- Excepción de prueba de usuario debe venir descrito en la solicitud.

Una vez pasado a producción los cambios definidos (con la post aprobación del usuario del negocio), se debe dejar en claro vía correo electrónico la ruta del backup que actualiza la línea base del aplicativo.

Enviar correo a MAFIPS para cerrar ticket asociado



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	01 28 JUN 2016 12 de 73

6.1.1.2 Paso a Producción Emergencia (Sistema Urgente)

Las solicitudes de cambio se originan de las incidencias o requerimientos, reportados mayormente por los usuarios del negocio, a través de tickets categorizados por la mesa de ayuda (MAFIPS) como cambio de sistema urgente.

El cambio de sistema urgente es un paso a producción excepcional para instalar un sistema o componente en producción.

Existen solo dos motivos que permiten la instalación de un componente de Software de esta forma excepcional:

- Por exigencia de una medida gubernamental u Organismos Contralores.
- Por un problema en producción que afecte significativamente la operación y seguridad de un sistema que esté en régimen normal de operación.

Se solicitan al menos 4 horas antes para su coordinación, los pasos de Emergencia deben contener lo siguiente

- Ficha de instalación en producción, validar que contenga toda la información y principalmente que la ruta SVN contenga los archivos para su compilación.
- Solicitud de paso a producción, indicando cada ítem y firmada por quienes corresponda. (firmas de todas los Jefes indicados en la documentación exigida)

Documentación exigida.

- Ficha de Instalación Completa
- Solicitud de paso a producción con firmas del:
 - Jefe de Proyecto
 - Jefe de PMO o Jefe de desarrollo y mantención
 - Jefe de Producción


Una vez validada la información:

Gestionar ventana de tiempo para paso a producción con áreas de negocio impactadas y Operación de Producción.

Enviar vía correo electrónico al o los especialistas que corresponda y a las jefaturas de los solicitantes, en este caso agregar jefatura de QA.

- Legados:
- Core Agil y otros sistemas:



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	01 28 JUN 2016 13 de 73

El correo, debe indicar:
Fecha y hora de realización

- Quien apoyará el paso en forma presencial (Jefe del proyecto)
- Adjuntar ficha de instalación en producción
- Indicar si es ejecución en aplicativo y/o base de datos.
- Recordar que el usuario debe estar presente para prueba del paso y enviar vía correo la aprobación del paso, de lo contrario se realizará ROLLBACK.


Una vez pasado a producción los cambios definidos (con la post aprobación del usuario del negocio), se debe dejar en claro vía correo electrónico la ruta del backup que actualiza la línea base del aplicativo

Enviar correo a MAFIPS para cerrar tickets asociado.

Post implementación del proyecto, se deben realizar los testing de auditoria de seguridad para detectar y solucionar las posibles vulnerabilidades.

El responsable del proyecto debe realizar la coordinación con el departamento de seguridad de información e iniciar el ítem 6.1.9 del "Procedimiento de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas", como etapa de continuidad operacional del negocio post paso a producción del sistema en forma urgente

Handwritten signature or initials.

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016			
Página	14 de 73			

6.1.1.3 Coordinador Paso a Producción (Sistema Urgente)

El CPP coordina el comité de emergencia con un plazo máximo de 4 horas hábiles desde que el requerimiento fue asignado al CPP por la herramienta de Ticket.


El objetivo de este comité es identificar y mitigar los riesgos del paso a producción sin pruebas, además de definir una fecha y hora de paso a producción. Los roles citados a este comité son Jefe de Proyecto, PMO Asignado al requerimiento, CPP, Jefe de Especialistas Instalación, Jefe QA y Jefe de producción o quien estas jefaturas designen.

El responsable de solicitar este comité es el CPP. Además, es el responsable de realizar una minuta con los acuerdos alcanzados.

Luego, si como resultado de este comité se decide que no es factible realizar el paso a producción por emergencia (Sin pruebas), se debe ir a la etapa 06 del procedimiento de Paso a producción normal e informar a MAFIPS que se reasigne el requerimiento al Jefe de Proyecto.

En caso contrario, en que se llegue acuerdo en el comité de emergencia se continúa con el procedimiento normal de paso a producción.



 Ips Instituto de Planificación y Gestión de Recursos Gobierno de Chile	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	01 28 JUN 2016 15 de 73

6.1.1.4 Solución de Soporte a Ambiente de Producción

Los soportes se originan de las incidencias o requerimientos, reportados mayormente por los usuarios del negocio, a través de Tickets.

Una vez que el soporte está listo para su instalación productiva se requerirá autorización del Departamento de Producción, los resolutores de Desarrollo y Mantención (DyM), deben realizar las siguientes acciones:

Enviar en correo electrónico:

- Ficha de instalación de soporte Core Ágil o Legados según sea el caso
- Solicitud de Soporte a la producción con los datos requeridos

Una vez revisada esta información se debe:

- Informar a las áreas de negocio afectada la no disponibilidad del sistema.
- Coordinar con los operadores la ventana de tiempo
- Verificar que se debe bajar, por lo tanto, que no estará disponible
- Verificar que el usuario no esté corriendo o no este calendarizado algún proceso.


Una vez validada la información:

Enviar vía correo electrónico al o los especialistas que correspondan y a las jefaturas de los solicitantes, en este caso agregar jefatura de QA.

- Legados:
- Core Ágil y otros sistemas:

Una vez pasado a producción y con la aprobación del usuario del negocio, se debe indicar vía correo electrónico o sus backups, que actualicen la línea base de este aplicativo.



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	
			01
			28 JUN 2016
			16 de 73

6.1.1.5 Vuelta atrás (Rollback) del paso a producción:


El Especialista responsable del paso a producción, para ejecutar la vuelta atrás (rollback) deberá seguir los pasos de la Ficha de Instalación FINS_Nombre_del_requerimiento_Vxx.docx) elaborada por el Líder de Desarrollo y Mantenimiento.

- Una vez realizado el rollback se deberá chequear que el sistema se encuentre operativo y de la misma forma previa a la ejecución fallida.

6.1.1.6 Revisión del cambio de sistema después de paso a productivo:

Cuando se pasa a la plataforma de producción, las aplicaciones críticas para el negocio se deben revisar y probar para asegurarse de que no se ha generado un impacto adverso en las operaciones o en la seguridad de la organización.

- Los controles de las aplicaciones deben ser revisados para asegurar que no han sido comprometidos por los cambios.
- Cuando no existan razones que lo impidan; la notificación de cambios al software de base debe ser realizada con suficiente antelación para permitir realizar pruebas y revisiones apropiadas antes de la puesta en producción.
- Se deben revisar y probar las aplicaciones críticas de negocio cuando se realice el paso a productivo.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		17 de 73	

6.2 DIAGRAMA DE FLUJO

6.2.1 Departamentos Involucrados en Proceso

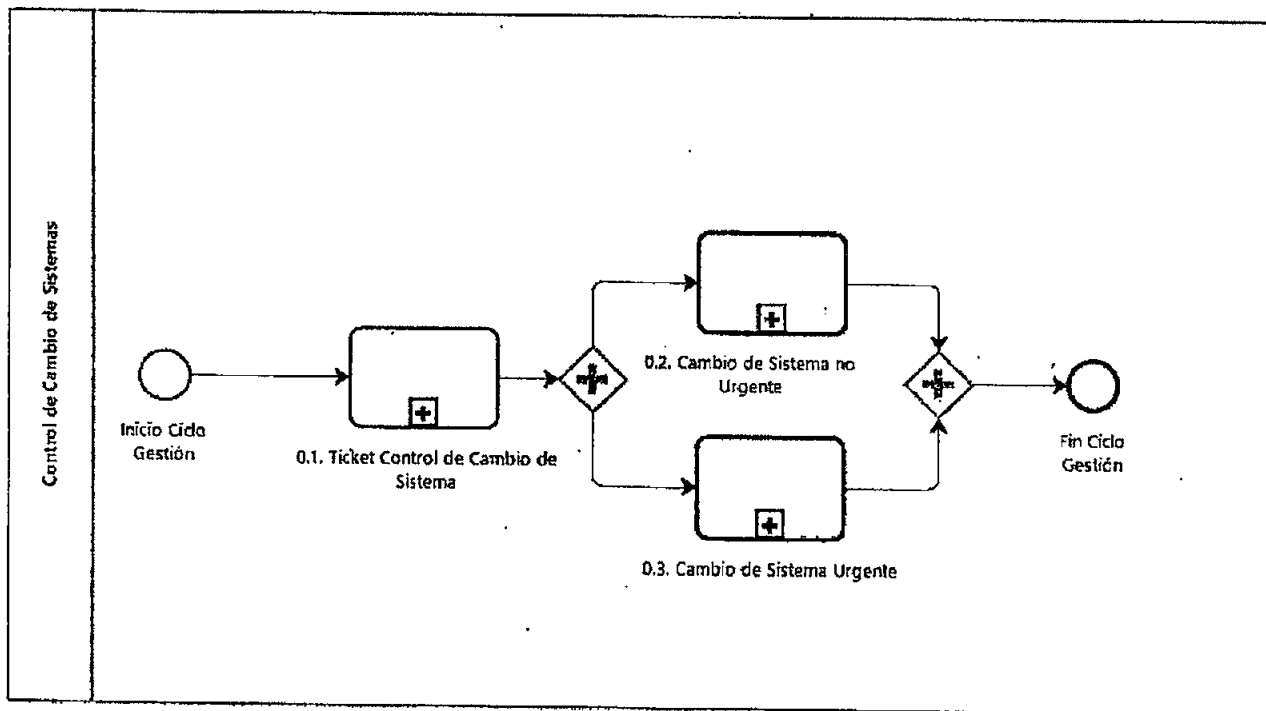


Figura 1. Proceso de Control de Cambio de sistemas

6.2.2 Diagrama del subproceso 1. Ticket de control de cambio.

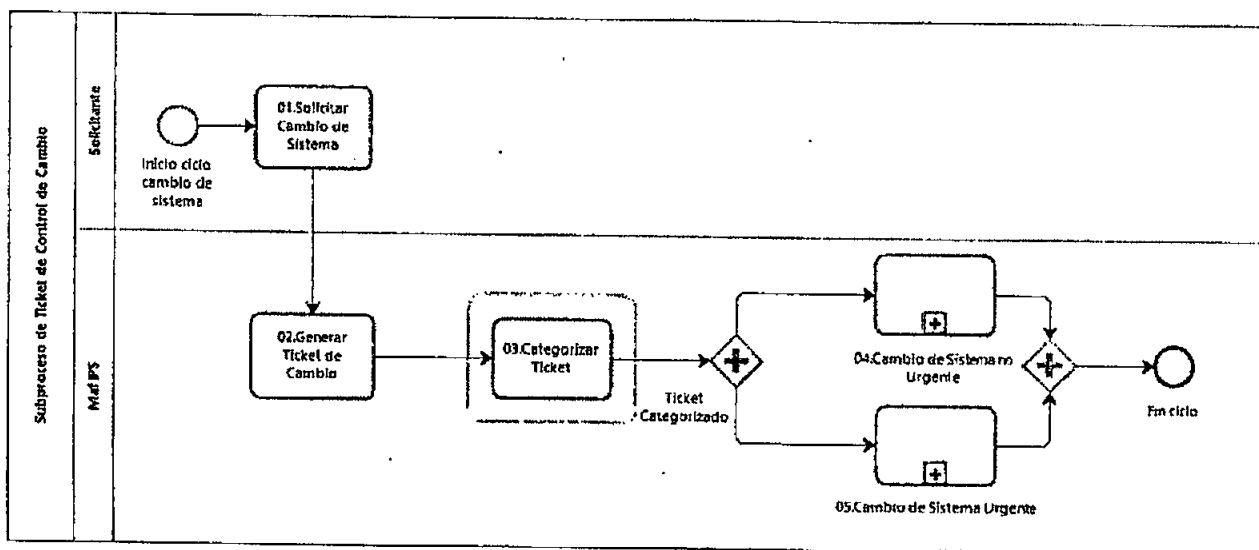



Figura 2. Subproceso de gestión de ticket de control de cambio.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
		Fecha de Aprobación Legal	20 JUN 2016
		Página	18 de 73

6.2.3 Diagrama del subproceso 2. Cambio de sistema no urgente.

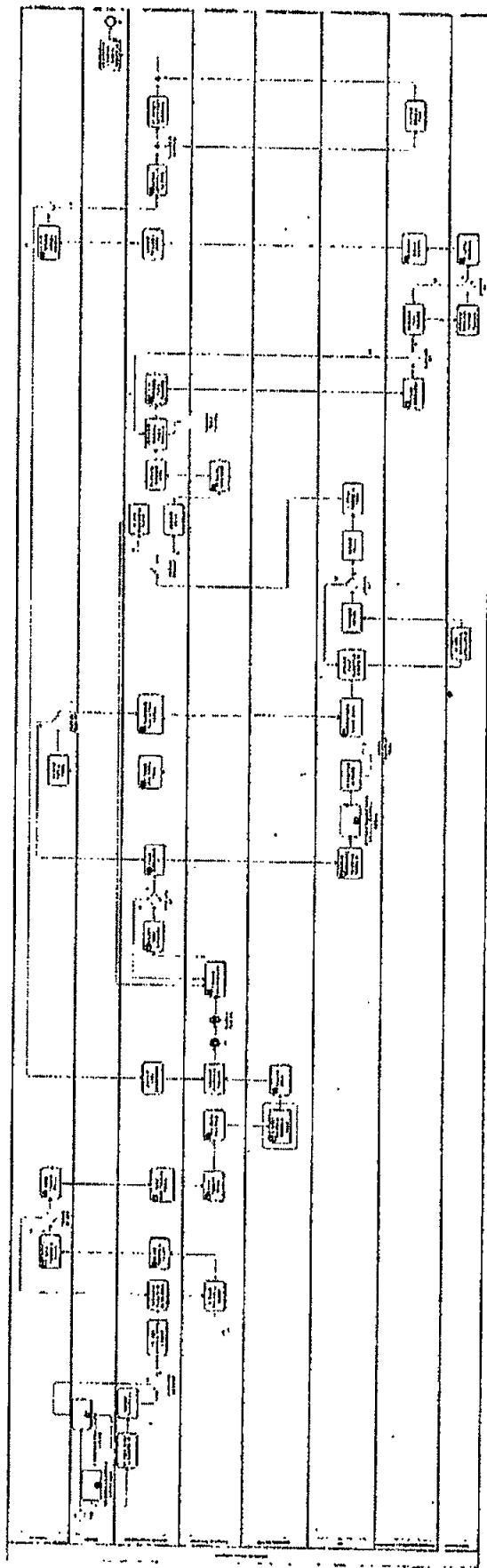
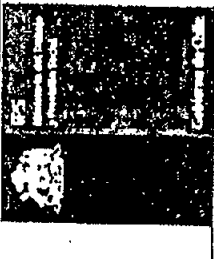


Figura 2. Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA		
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	20 JUN 2016	
		Fecha de Aprobación Legal	19 de 73		
		Página			

6.2.3.1 Diagrama de flujo dividido en Partes

6.1.3.2 Parte 1

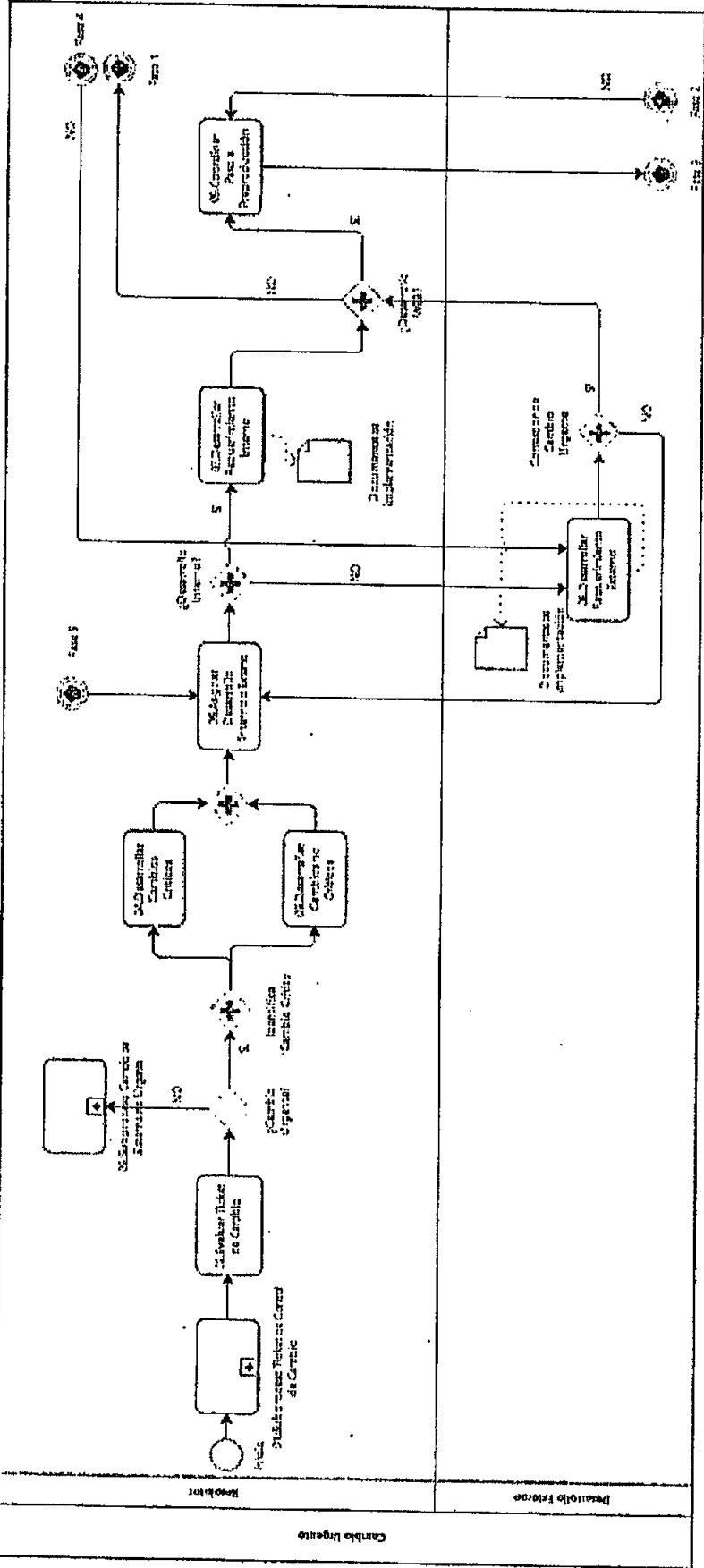


Figura 3. Parte 1 Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
		Fecha de Aprobación Legal	20 JUN 2016
		Página	20 de 73

6.2.3.2 Parte 2

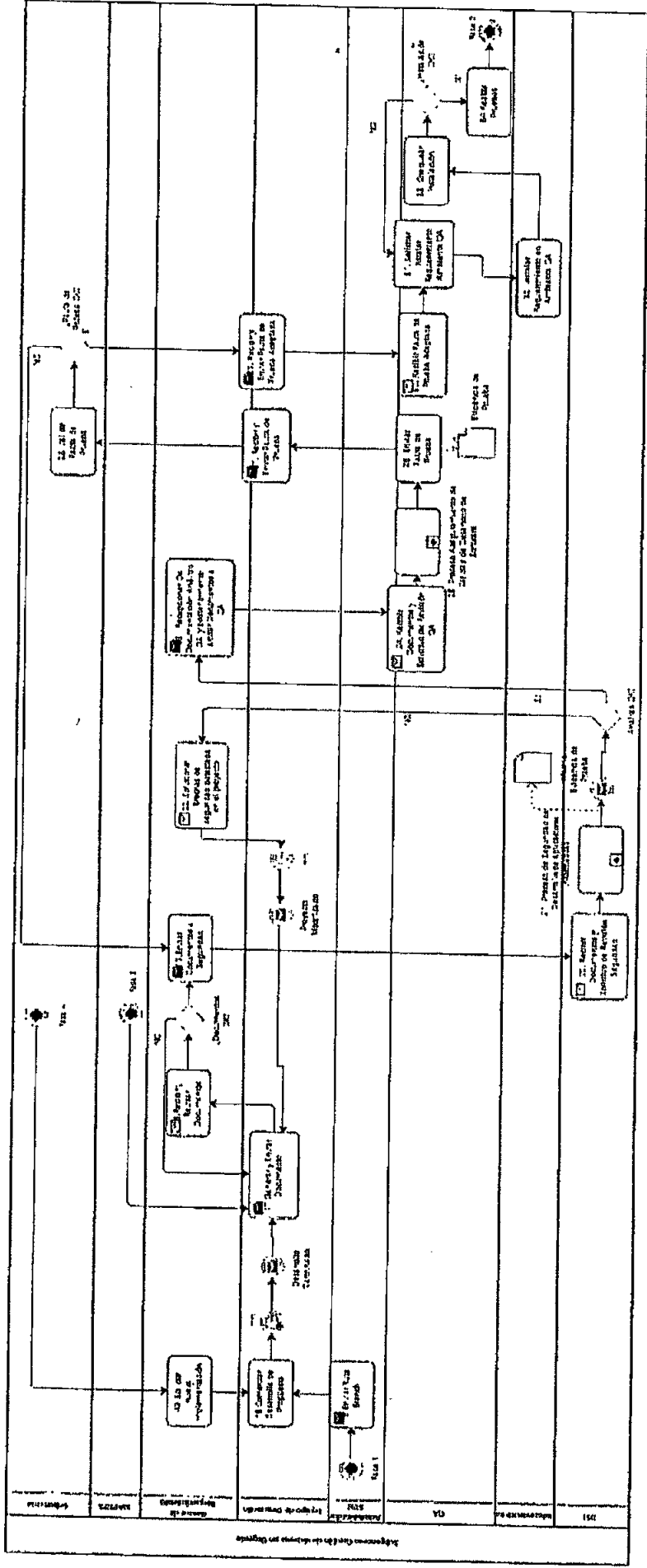
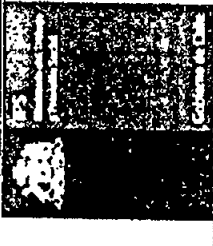


Figura 4. Parte 2 Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
			Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2015
			Página 22 de 73

6.2.3.4 Conexiones

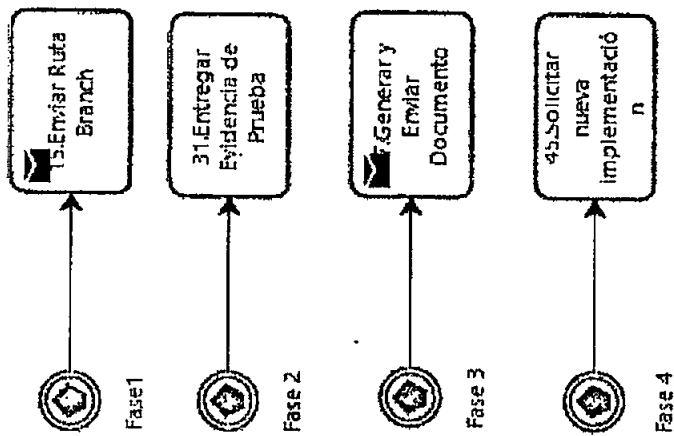
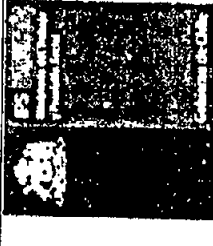


Figura 6. Conexiones Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
		Página	23 de 73

6.2.4 Diagrama del subproceso 3 Cambio de Emergencia

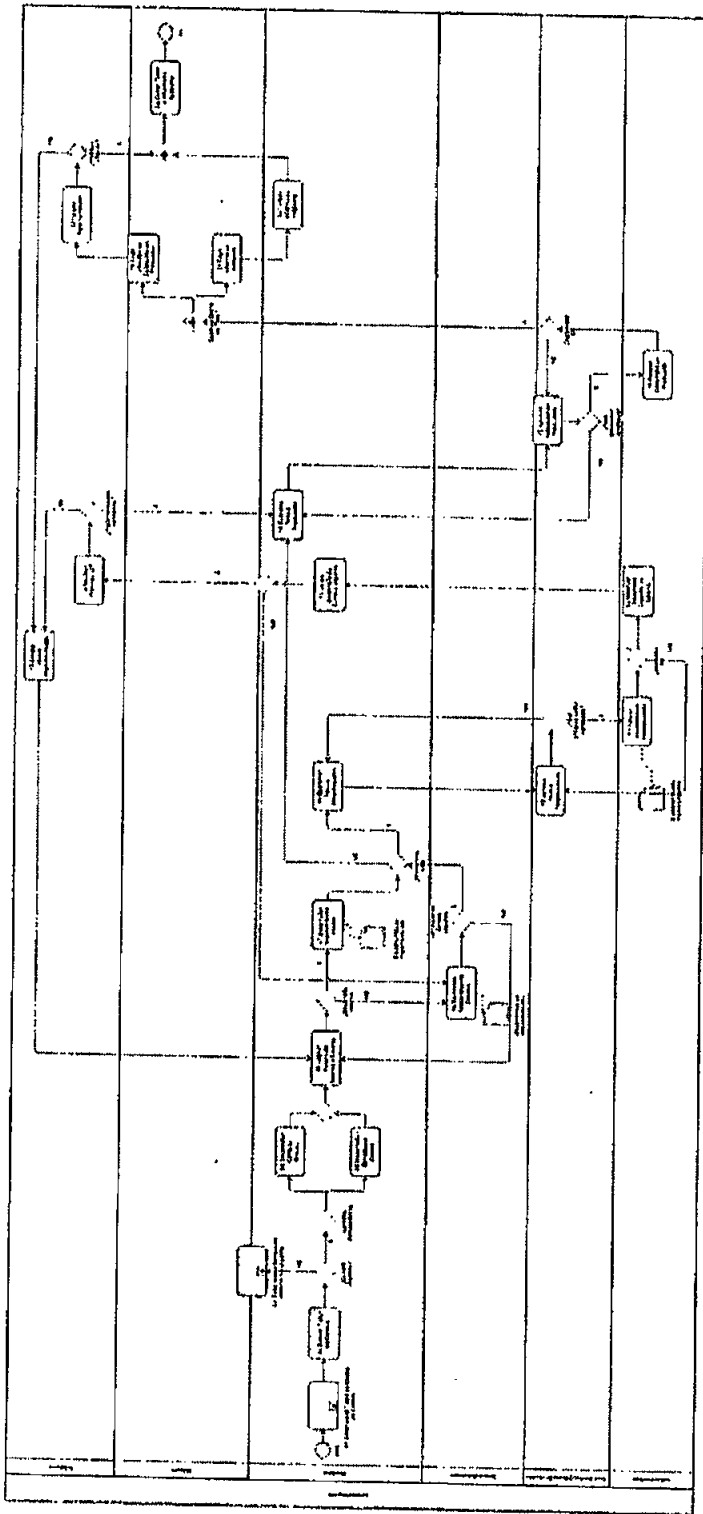



Figura 7. Subproceso de Cambio de sistema urgente.

 <p>IPS Instituto del Proyecto y Promoción Social Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión Fecha de Aprobación Legal Página

6.2.4.1 Dividido en Partes Subproceso de Cambio de sistema urgente.
6.2.4.2 Parte 1

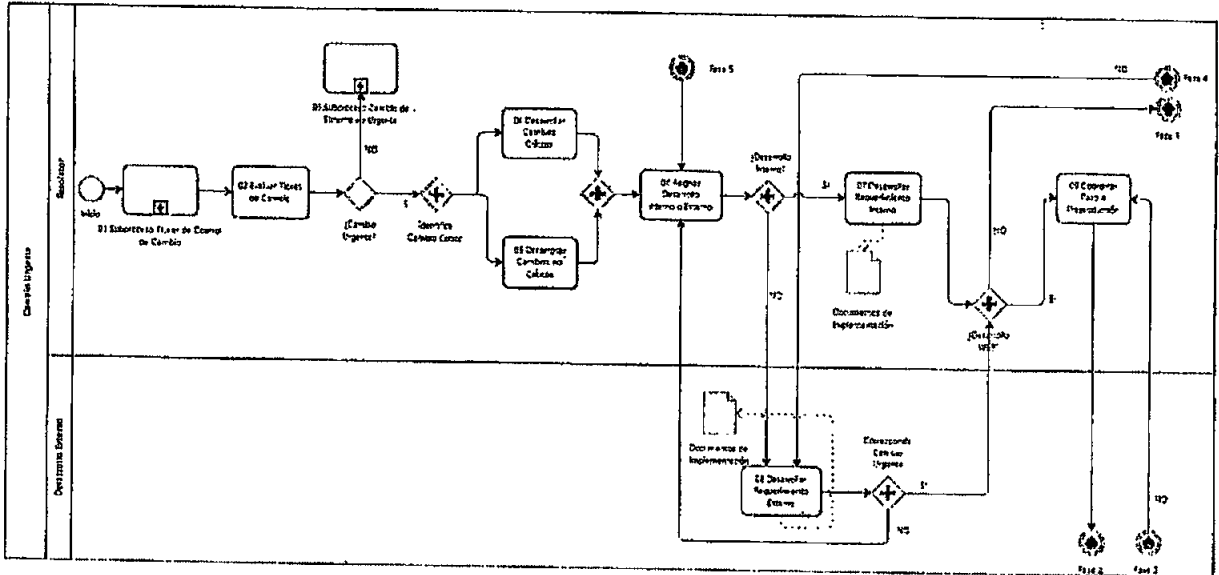


Figura 8. Parte 1 Subproceso de Cambio de sistema urgente.

6.2.4.3 Parte 2

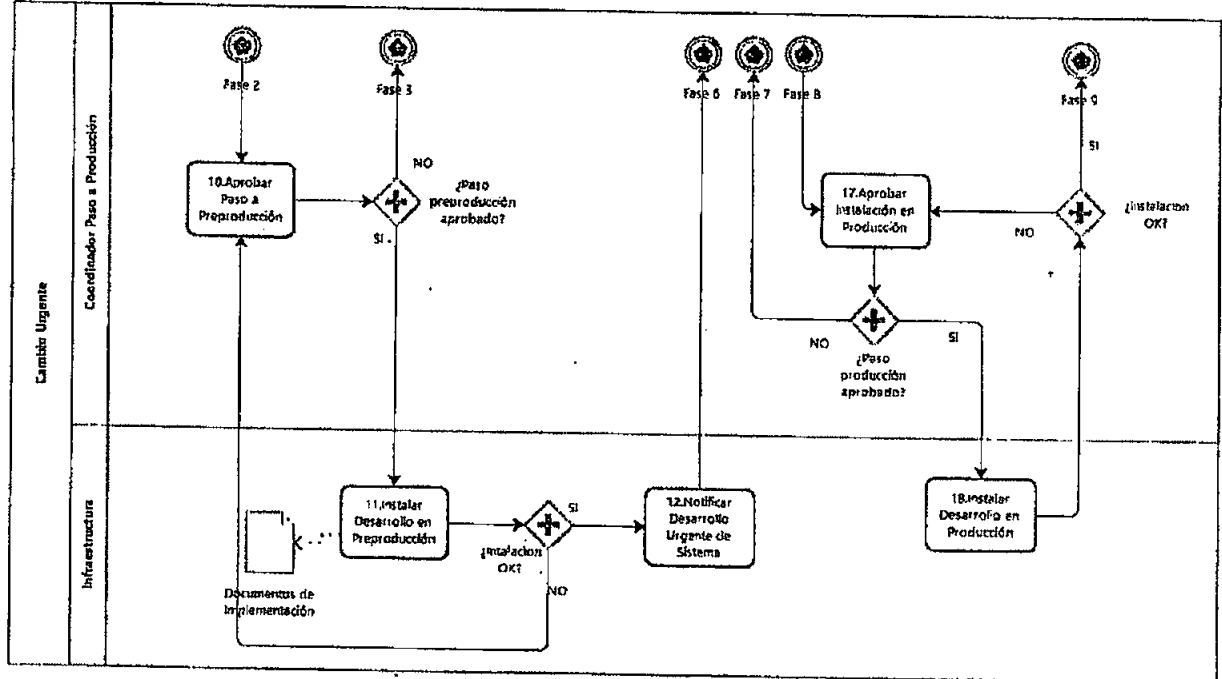



Figura 9. Parte 2 Subproceso de Cambio de sistema urgente.

[Handwritten signature]

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Version
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	
			01
			28 JUN 2016
			25 de 73

6.2.4.4 Parte 3

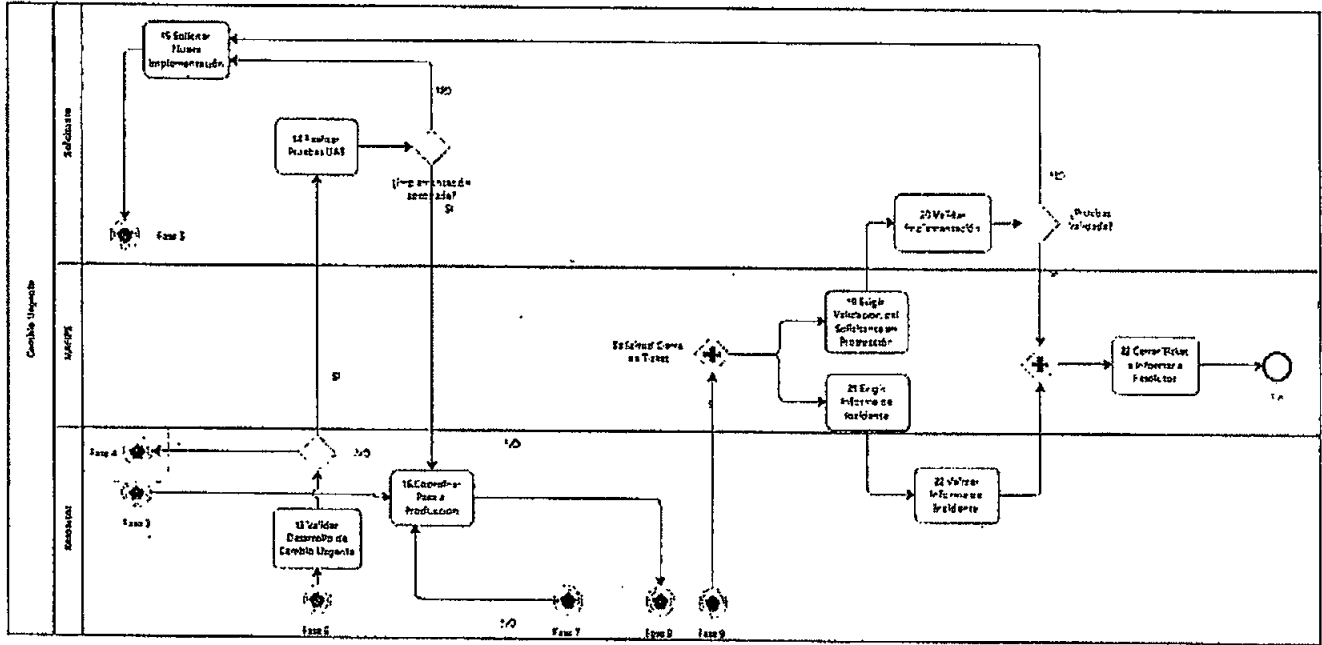
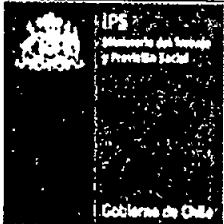


Figura 10. Parte 3 Subproceso de Cambio de sistema urgente.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2015	
		26 de 73	

6.2.4.5 Conexiones

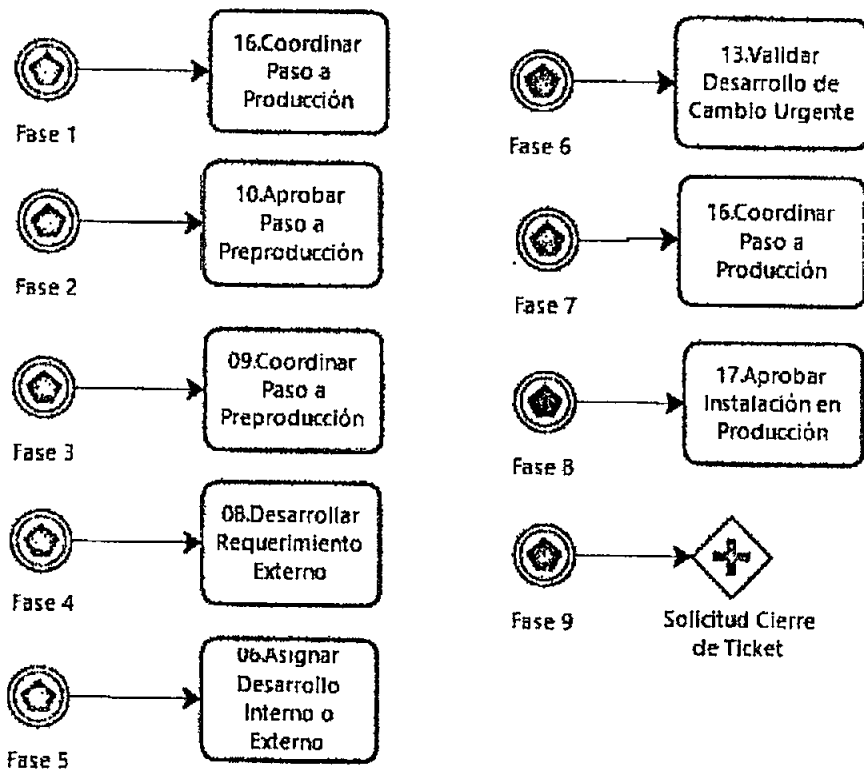


Figura 11. Conexiones Subproceso de Cambio de sistema urgente.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
		Página	27 de 73

6.2.5 Diagrama Proceso Paso a Producción

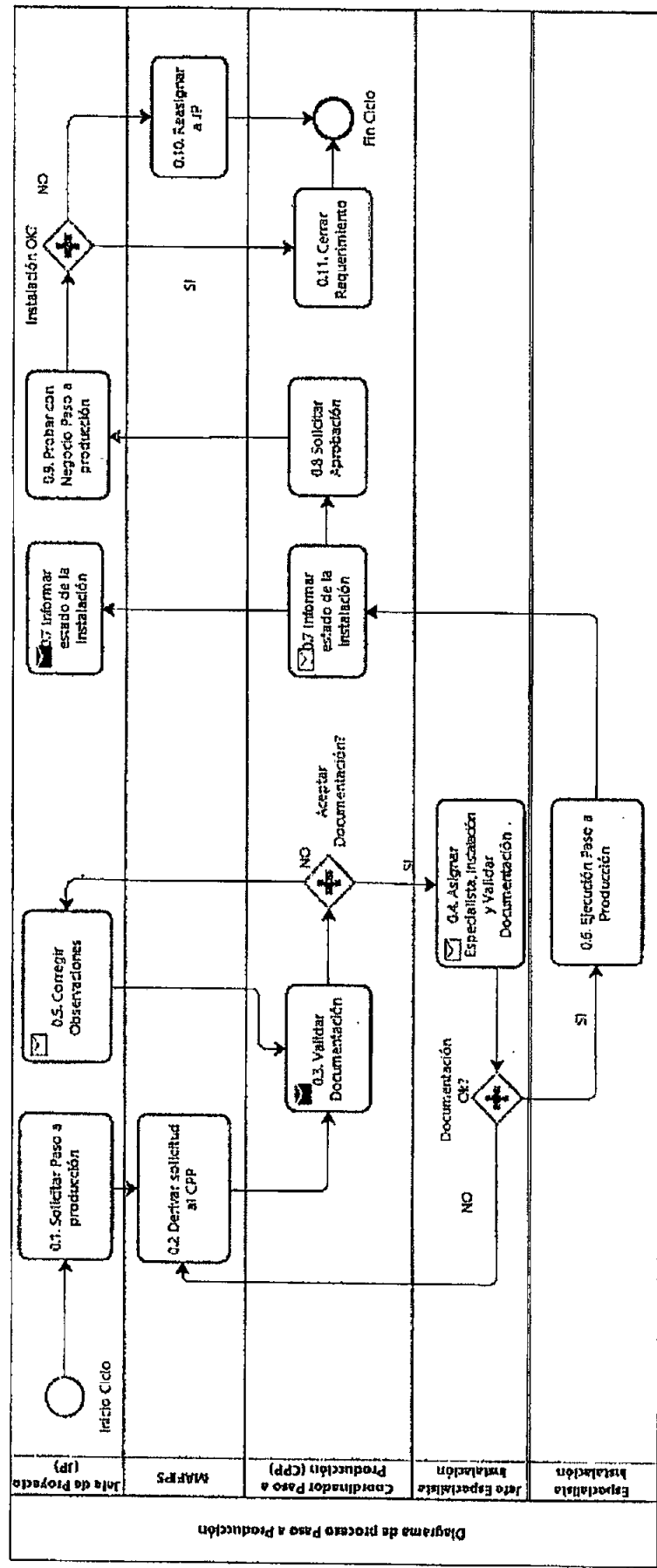
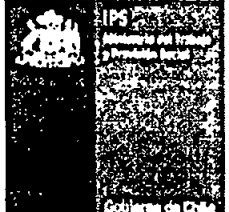


Figura 12. Procedimiento de Control de Cambio Paso a Producción

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	28 de 73

6.2 MATRIZ DE PROCESO

6.3.1 Elementos del Proceso de los Departamentos Involucrados

6.3.1.1 Control de Cambios de Sistema

- Descripción: Cadena de valor, la cual hace referencia a los actuales subprocesos que componen al macro proceso "Control de Cambios de sistemas".

6.3.1.2 Ticket Control de Cambio de Sistema

- Descripción: Subproceso referente al Sistema de Gestión de Ticket. Inicia con una solicitud de cambio por parte de un solicitante, continuo con la evaluación y categorización del cambio de sistema, donde puede ser cambio de sistema urgente o no urgente.

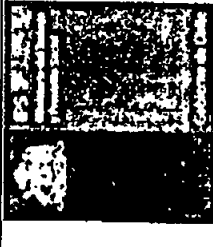
6.3.1.3 Cambio de Sistema no Urgente

- Descripción: Subproceso referente a la gestión de cambios de sistemas no urgentes. Inicia identificando el tipo de cambio evolutivo o correctivo, continúa con la implementación del cambio de sistema, pruebas funcionales, pruebas por el solicitante y termina con la implementación del cambio aprobada con el paso a producción.

6.3.1.4 Cambio de Sistema Urgente


- Descripción: Subproceso referente a la gestión de cambios de sistemas urgentes. Inicia identificando el tipo de cambio crítico o no crítico, implementando el cambio, realizando pruebas por el solicitante y termina con el paso a producción.



		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016	
		Página	29 de 73	

6.3.2 Matriz Subproceso 1 Ticket Control de Cambio


N°	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1	Solicitar Cambio de Sistema	Solicitante	Solicita requerimiento mediante correo electrónico a la MAFIPS o ingresando directamente al "Sistema de Gestión de Ticket", describiendo la necesidad y los efectos que ésta produce en el/los servicios de negocio.	0.2	
0.2	Generar Ticket de Cambio	MAFIPS	Genera o canaliza ticket en el "Sistema de Gestión de Ticket", asignando en el Ticket al Resolutor correspondiente indicando la descripción del contenido y naturaleza del cambio. (El sistema de ticket genera un correo que llega a la casilla del resolutor asignado y al grupo al cual pertenece).	0.3.	
0.3	Categorizar Ticket	MAFIPS	Revisa el Ticket y lo categoriza, si es un Cambio de Sistema no Urgente o un Cambio de Sistema Urgente.	0.4. /0.5	
0.4	Cambio de Sistema No Urgente	MAFIPS	El flujo continuo en el "Subproceso Cambio de Sistema no Urgente".		
0.5	Cambio de Sistema Urgente	MAFIPS	El flujo continuo en el "Subproceso Cambio de Sistema Urgente".		

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	30 de 73


6.3.3 Matriz Subproceso 2 Cambio Sistema No Urgente

6.3.3.1 Parte 1

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1.	Subproceso Ticket de Control de Cambio	MAFIPS	El flujo comienza con el subproceso "Ticket de Control de Cambio" cuando la MAFIPS categoriza el ticket a Cambio de Sistema no Urgente.	0.2.	
0.2.	Subproceso Cambio de Sistema No Urgente	MAFIPS	El flujo comienza con el subproceso "Cambio de Sistema Urgente", esto sucede en el momento que el Gestor de Requerimiento recibe el Ticket por parte del Resolutor, cuando la MAFIPS categorizó el Ticket como un control de cambio urgente y se lo asignó al Resolutor, siendo este último el que dice que no es un cambio urgente y corresponde a un cambio no urgente.	0.3.	
0.3.	Asignar Gestor de Requerimiento	MAFIPS	Según el requerimiento de control de cambio no urgente identifica el Gestor de Requerimiento que corresponde y deriva el Ticket de acuerdo al módulo que corresponde el requerimiento.	0.4.	
0.4.	Evaluar Requerimiento	Gestor de Requerimiento	a) a. Recibir el Ticket y leer la documentación enviada por el solicitante, si la documentación está completa, solicita reunión para especificar el requerimiento, si no está completa rechaza y solicita más información. b. En el caso que la documentación es aceptada, el flujo sigue a la función "Asignar Desarrollo Interno o Externo", en el caso de ser rechazado, el flujo sigue a la función "Subproceso Ticket de Control de Cambio".	0.5. 0.1.	

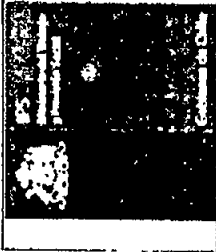
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016	
		Página	31 de 73	

Nº	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.5.	Asignar Desarrollo Interno o Externo	Gestor de Requerimiento	Identifica si el nuevo requerimiento de cambio no urgente solicitado, corresponde a desarrollo interno o desarrollo externo, según su complejidad define el equipo de especialista que trabajarán y realizarán la especificación de requerimiento.	0.6.	
0.6.	Especificar Requerimiento con Solicitante	Gestor de Requerimiento	<p>a) Realizar una reunión para definir los cambios que necesita el solicitante, en conjunto con el Equipo de Desarrollo, ya sea interno o externo para elaborar una propuesta que cumpla con el requerimiento del solicitado.</p> <p>B) Que en estas reuniones participen los siguientes roles: Gestor de Requerimiento, Equipo de Desarrollo y Solicitante, las reuniones se realizarán las veces que sean necesarias según la complejidad del requerimiento.</p>	0.7.	
0.7.	Elaborar Propuesta de Solución	Equipo de Desarrollo	<p>a) Genera Documento de Control de Cambio consistente con el requerimiento solicitado, donde se analiza el requerimiento del solicitante, proponer la solución de la propuesta, la solución a implementar, la estimación del esfuerzo (HH) y tareas a realizar.</p> <p>b) Una vez que el Documento de Control de Cambio se encuentre con lo requerido envía mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.</p> <p>Nota: El documento para elaborar la propuesta de control de cambio pueden ser uno de los siguientes documentos</p>	0.8.	Control de Cambio (CR) / Especificación de Requerimiento (ER)

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016		
		Página	32 de 73		

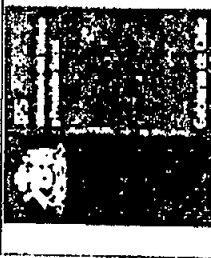
N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.8.	Enviar Propuesta de Solución	Gestor de Requerimiento	a) Recibe la propuesta de la solución enviada por el equipo desarrollador y es enviada al solicitante para que revise, valide y firme el documento con la propuesta de solución. b) Ingresa al "Sistema de Gestión de Ticket" y adjunta el documento de la propuesta de control de cambio. Nota: El documento para elaborar la propuesta de control de cambio pueden ser uno de los siguientes documentos.	0.9.	Control de Cambio (CR) / Especificación de Requerimiento (ER).
0.9.	Revisar y Validar Propuesta de Solución	Solicitante	a) Recibe propuesta enviada por el Gestor de Requerimiento, revisa que el documento esté según lo solicitado y que las HH del proyecto estén acorde con la necesidad del negocio, firma y valida el documento. b) En el caso que la propuesta es aceptada, el flujo sigue a la función "Enviar Propuesta Firmada", en el caso de ser rechazado, el flujo sigue a la función "Especificar Requerimiento con Solicitante".	0.10. 0.6.	
0.10	Enviar Propuesta Firmada	Solicitante	En el caso que la propuesta este acorde a lo solicitado y no cuente con salvedades, envía el documento firmado al Gestor de Requerimiento	0.11.	
0.11.	Recibir y Enviar Propuesta Firmada	Gestor de Requerimiento	Recibe documento con la propuesta firmada y la envía al equipo de desarrollo, para dar inicio al desarrollo de cambio no urgente.	0.12.	

Handwritten signature

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016
				Página 33 de 73	

6.3.3.2 Parte 2

Fase 1	Enviar Ruta Branch	Administrador SVN	Continua en Fase Señalada	Fase 1	Correo Electrónico
0.15.	Enviar Ruta Branch	Administrador SVN	Una vez creado el Branch de desarrollo, lo envía mediante correo electrónico al equipo de desarrollo para comenzar con el desarrollo de la propuesta.	0.16.	Correo Electrónico
0.16.	Comenzar Desarrollo de Propuesta	Equipo de Desarrollo	a) El Equipo de Desarrollo, de acuerdo al contenido del documento control de cambio, ejecuta la implementación del cambio solicitado. b) Implementado el cambio no urgente según Indicaciones recibidas, informan al Gestor de Requerimiento vía correo electrónico, para su validación.	0.17.	
0.17.	Generar y Enviar Documento	Equipo de Desarrollo	Genera los siguientes documentos y son enviados mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento	0.18.	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU). / Correo Electrónico
0.18.	Recibir y Revisar Documentos	Gestor de Requerimiento	a) Revisa que la documentación enviada por el equipo de desarrollo, esté completa y conforme a la solución propuesta al solicitante. b) En el caso que los documentos sean aceptados, el flujo sigue a la función "18. Enviar Documentos a QA", en el caso que sean rechazados, el flujo sigue a la función "16. Generar y Enviar Documento".	0.19	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU).

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal 20 JUN 2016			
		Página 34 de 73			


Fase 1	Enviar Ruta Branch	Administrador SVN	Continúa en Fase Señalada	Fase 1	Correo Electrónico
0.15.	Enviar Ruta Branch	Administrador SVN	Una vez creado el Branch de desarrollo, lo envía mediante correo electrónico al equipo de desarrollo para comenzar con el desarrollo de la propuesta.	0.16.	Correo Electrónico
0.16.	Comenzar Desarrollo de Propuesta	Equipo de Desarrollo	a) El Equipo de Desarrollo, de acuerdo al contenido del documento control de cambio, ejecuta la implementación del cambio solicitado. b) Implementado el cambio no urgente según indicaciones recibidas, informan al Gestor de Requerimiento vía correo electrónico, para su validación.	0.17.	
0.17.	Generar y Enviar Documento	Equipo de Desarrollo	Genera los siguientes documentos y son enviados mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento	0.18.	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones (M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU). / Correo Electrónico
0.18.	Recibir y Revisar Documentos	Gestor de Requerimiento	a) Revisa que la documentación enviada por el equipo de desarrollo, esté completa y conforme a la solución propuesta al solicitante. b) En el caso que los documentos sean aceptados, el flujo sigue a la función "18. Enviar Documentos a QA", en el caso que sean rechazados, el flujo sigue a la función "16. Generar y Enviar Documento".	0.19	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones (M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU).

<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA</p>		<p>DIVISION INFORMATICA</p>	
		<p>01</p>	<p>28 JUN 2016</p>
<p>Nivel de Confidencialidad</p>	<p>Uso Interno</p>	<p>Fecha de Aprobación Legal</p>	<p>Página</p>
<p>01</p>	<p>35 de 73</p>	<p>28 JUN 2016</p>	<p>35 de 73</p>

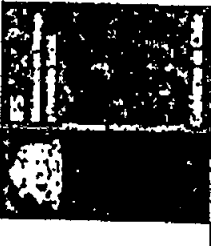
N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Id	SAIDA
0.19.	Enviar Documentos al Departamento de seguridad de información (DSI)	Gestor de Requerimiento	<p>a) Adjunta y envía toda la documentación mediante correo electrónico al departamento de seguridad de información</p> <p>b) Realiza una solicitud formal de servicio al DSI, ésta debe ser respaldada con la documentación requerida según el tipo de requerimiento de desarrollo.</p>	0.20	Formulario del Proyecto para análisis de seguridad, Diagrama de Arquitectura/Correo Electrónico
0.20.	Recibir Documentos y Solicitud de Revisión DSI	DSI	<p>a) Recibe los documentos enviados por el Gestor de Requerimiento y la solicitud formal del análisis de seguridad del DSI.</p> <p>b) El departamento DSI tiene 5 días hábiles desde que recibe la solicitud de servicio de análisis de seguridad (los tiempos varían según los proyectos), una vez terminado el análisis envía el informe y el resumen de la Auditoría Técnica con el estado del análisis e informa si cumple o no</p> <p>a) El flujo se conecta con el "Proceso de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas", donde se realiza varios análisis de seguridad, en búsqueda de vulnerabilidades que afecten la Integridad, disponibilidad o confiabilidad del desarrollo.</p> <p>b) Terminado el análisis se determina si el desarrollo no presenta vulnerabilidades, de ser así envía un informe de auditoría técnica del análisis al gestor del requerimiento informando la aceptación del sistema a nivel de seguridad.</p> <p>c) De lo contrario si detecta muchas brechas el análisis es enviado al gestor del requerimiento quien procede a solucionar los errores de seguridad con su equipo de desarrollo en base al informe de auditoría técnica</p>	0.21	Formulario del Proyecto para análisis de seguridad, Diagrama de Arquitectura/ Informe y Resumen Auditoría Técnica, Correo Electrónico
0.21	Proceso de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas	DSI		0.22 0.23	Correo Electrónico, Informe y Resumen auditoría técnica

<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA</p>		<p>DIVISION INFORMATICA</p>	
		<p>Versión</p> <p>01</p>	<p>28 JUN 2016</p>
<p>Nivel de Confidencialidad</p> <p>Uso Interno</p>	<p>Fecha de Aprobación Legal</p> <p>28 JUN 2016</p>	<p>Página</p> <p>36 de 73</p>	

N°	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	IR	SALIDA
0.22	Solucionar Brechas de seguridad detectada en el proyecto	Gestor de Requerimiento	<p>a) Recibe el informe de auditoría técnica, el cual le indica las brechas y vulnerabilidades encontradas en el proyecto.</p> <p>b) Coordina y soluciona lo detectado en conjunto con su equipo de desarrollo.</p> <p>**Producto que el proyecto fue modificado se debe generar nueva documentación del proyecto.</p>	0.17	Proyecto Modificado
0.23.	Recepcionar Ok Documentación Análisis DSI y posteriormente enviar Documentos a QA	Gestor de Requerimiento	<p>a) Una vez que se recepciona el informe de auditoría técnica sin ninguna vulnerabilidad, se procede a dar aviso a QA para el inicio del análisis de calidad,</p> <p>b) Adjunta y envía toda la documentación mediante correo electrónico al departamento de QA</p> <p>c) Realiza una solicitud formal de servicio de QA, ésta debe ser respaldada con la documentación requerida según el tipo de requerimiento de desarrollo.</p>	0.24.	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU),/ Correo Electrónico
0.24.	Recibir Documentos y Solicitud de Revisión QA	QA	<p>a) Recibe los documentos enviados por el Gestor de Requerimiento y de los servicios de QA, antes de dar inicio al proceso de pruebas, el sistema y la infraestructura que lo soporta debe pasar por un plan de análisis de seguridad para detectar vulnerabilidades.</p> <p>b) El departamento QA tiene 2 días hábiles desde que recibe el ok del plan de análisis realizados por el DSI, para dar una respuesta mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.</p>	0.25.	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU),/ Correo Electrónico
0.25.	Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software	QA	<p>El flujo se conecta con el "Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software" y vuelve en la función "Enviar Pauta de Prueba".</p>	0.26.	Pauta de Prueba (PPRU) /Correo Electrónico
0.26.	Enviar Pauta de Prueba	QA	<p>Una vez realizado los pasos del "Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software", QA solicita al Gestor de Requerimiento, que gestione la validación de la pauta de prueba con el solicitante.</p>	0.27.	

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016	
			Página	37 de 73	

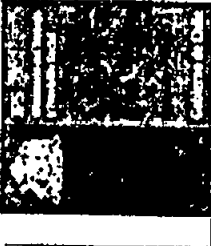
N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.27.	Recibir y Enviar Pauta de Prueba	Gestor de Requerimiento	Recibe pauta de prueba enviada por el departamento de QA, y envía mediante correo electrónico al solicitante la pauta de prueba para que sea revisada y validada.	0.28.	Pauta de Prueba (PPRU) /Correo Electrónico
0.28.	Validar Pauta de Prueba	Solicitantes	a) Recibe mediante correo electrónico la pauta de prueba enviada por el Gestor de Requerimiento y asegura que la pauta de prueba considera todas las opciones y casos posibles para lo cual se hizo el desarrollo, se activan todos los controles definidos y que se puedan identificar que el flujo de información se genera sin errores.b) En el caso de ser aceptada es enviada mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento, si es Rechazada, se debe detallar las razones.c) En el caso que la pauta de prueba es validada, el flujo sigue a la función "24. Recibir y Enviar Pauta de Prueba Aceptada", en el caso que son rechazados, el flujo sigue a la función "18. Enviar Documentos a QA".	0.29. 0.19.	Pauta de Prueba (PPRU) /Correo Electrónico
0.29.	Recibir y Enviar Pauta de Prueba Aceptada	Gestor de Requerimiento	a) Recibe mediante correo electrónico pauta de prueba aceptada por el solicitante. b) Envía mediante correo electrónico al Jefe de Proyecto QA, la pauta de prueba firmada por el solicitante.	0.30.	Pauta de Prueba (PPRU) /Correo Electrónico
0.30.	Recibir Pauta de Prueba Aceptada	QA	Recibe mediante correo electrónico la pauta de prueba firmada por el solicitante y realiza la gestión de instalación en ambiente QA.	0.31.	Pauta de Prueba
0.31.	Solicitar instalar Requerimiento Ambiente QA	QA	Envía a través de correo electrónico la solicitud de servicio de infraestructura, donde solicita la instalación del requerimiento en Ambiente QA, para realizar las pruebas de certificación.	0.32.	Correo Electrónico
0.32.	Instalar Requerimiento en Ambiente QA	Infraestructura	Realiza la instalación del requerimiento y/o configuración en base a la documentación entregada y verifica que la instalación se haya realizado con éxito.	0.33.	

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016		
		Página	38 de 73		

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.33.	Chequear Instalación	QA	a) Chequea que la instalación del requerimiento en ambiente QA (funciones básicas del desarrollo) se encuentre instalada correctamente. La Instalación puede ser: • Correcta • Fallida b) En el caso que la instalación es correcta, el flujo sigue a la función "20. Realizar Pruebas", en el caso que es fallida, el flujo sigue a la función "27. Solicitar Instalar Requerimiento Ambiente QA".	0.31. 0.34.	
0.34.	Realizar Pruebas	QA	Ejecutar las pruebas QA definidas en la pauta de pruebas. Esta etapa considera realizar la grabación de evidencia de las pruebas realizadas y actualizar la pauta de pruebas, generar reporte de defectos si corresponde.	0.35. Fase 2	

6.3.3.3 Parte 3

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
Fase 2	Realizar Pruebas	QA	Fase 2	0.31.	
0.35.	Entregar Evidencia de la Prueba	QA	Realizar informe con los resultados de las pruebas, si los resultados son: OK, se debe informar la aprobación de las pruebas y enviar Formulario de Estado de Certificación ECER firmado por todos los participantes de las pruebas. No OK, Generar y enviar a través de correo electrónico el reporte de defectos. Nota: Es prerequisite de esta actividad constar con el desarrollo instalado en ambiente QA y los datos de prueba Se define como estándar de aceptación • 98% de aceptación en defectos no invalidantes, previa aceptación del solicitante. • 100% de aceptación funcionalidades críticas (especificadas en la	0.36. 0.37.	Formulario de Estado de Certificación (ECER) /Correo Electrónico.


		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
		Fecha de Aprobación Legal 20 JUN 2016		
		Página 39 de 73		

pauta de prueba).

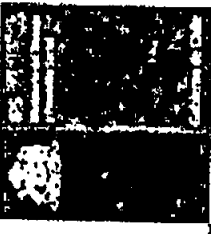
N°	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.36.	Enviar Documento de Rechazo	Gestor de Requerimiento	a) Cuando QA rechaza un requerimiento envía las evidencias de pruebas al Equipo de Desarrollo, donde se analizan los motivos del rechazo. b) Si el Equipo de Desarrollo determina que el requerimiento fue mal rechazado, se envía evidencia al solicitante quien da la última resolución de las incidencias reportadas, mediante sus propias pruebas de funcional. Nota: En algunos casos se puede apelar al rechazo, como por ejemplo cuando los errores sean producto de controles no consensuados en la especificación del requerimiento, siendo estos nuevos controles de cambio.	0.37. Fase 3	Correo Electrónico / Evidencias de Pruebas/ Documento de Rechazo
Fase 3	Enviar Documento de Rechazo	Gestor de Requerimiento	Enviar Documento de Rechazo a Generar y Enviar Documento	0.17.	
0.37.	Solicitar MERGE	Gestor de Requerimiento	Solicita al equipo de desarrollo el nuevo MERGE.	0.38.	Correo Electrónico
0.38.	Realizar y Enviar MERGE	Equipo de Desarrollo	Recibe la solicitud del Gestor de Requerimiento y realiza el MERGE, donde toma todas las fuentes que existen actualmente en producción o toma la línea base completa, etc.	0.39.	
0.39.	Actualizar Documento MERGE	Gestor de Requerimiento	Actualiza documentación en base al nuevo MERGE enviado por el equipo de desarrollo.	0.40.	Ficha de Instalación (FINS), Solicitud de paso a producción (SPRO),
0.40.	Completar Formulario Paso a Producción	Gestor de Requerimiento	Completa el formulario de paso a producción, con la fecha y hora planificadas y envía formulario al coordinador(a) de paso a producción	0.41.	Solicitud paso a producción (SPRO).

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
		Página	40 de 73

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	IR	SALIDA
0.41.	Enviar Documento Paso a Producción	Gestor de Requerimiento	Una vez terminado el formulario de paso a producción, envía mediante correo electrónico al coordinador(a) de paso a producción todos los documentos que son necesarios para el paso a producción	0.41	Control de Cambio (CR) (Anexo 1), Ficha de Instalación (FINS), Manual de Operación (MO) / Correo Electrónico
0.42.	Revisar Documentos	Coordinador paso a producción	a) Recibe mediante correo electrónico el formulario de paso a producción, revisa y valida que los documentos se encuentren completos y sin salvedades. b) En el caso que los documentos son validados, el flujo sigue a la función "0.39. Coordinar Paso a Producción", en el caso que son rechazados, el flujo sigue a la función "0.36. Completar Formulario Paso a Producción"	0.43. 0.40.	Control de Cambio (CR) (Anexo 1), Ficha de Instalación (FINS), Manual de Operación (MO), Solicitud paso a producción (SPRO), Formulario de Estado de Certificación (ECER)
0.43.	Coordinar Paso a Producción	Coordinador paso a producción	a) Si toda la documentación se encuentra completa y correcta, coordina la fecha y hora del paso a producción y asigna los responsables (ingeniero de Infraestructura, Gestor de Requerimiento), estas personas deben estar a la fecha y hora definida por el coordinador(a), también asignar un DBA y un operador de explotación en caso de ser requerido. b) Envía documentos a las personas que participarán en el paso a producción.	0.44.	Control de Cambio (CR) (Anexo 1), Ficha de Instalación (FINS), Manual de Operación (MO), Solicitud paso a producción (SPRO), Formulario de Estado de Certificación (ECER), Archivo Script SQL (si es necesario), Documentación, Correo Electrónico
0.44.	Desplegar Cambios en Ambiente Producción	Infraestructura	a) Infraestructura es el encargado de desplegar los cambios en el ambiente de producción. b) En el caso que la instalación es correcta, el flujo sigue a la función "41. Notificar Despliegue", en el caso que la instalación no es correcta, el flujo sigue a la función "39. Coordinar Paso a Producción".	0.45. 0.43.	

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal:	28 JUN 2016
		Página	41 de 73	

0.45.	Notificar Despliegue	Infraestructura	Notifica mediante correo electrónico al coordinador(a) de paso a producción que el despliegue de los cambios en ambiente de producción fue correcto	0.46.	Correo Electrónico
0.46.	Notificar Cambio Realizado	Coordinador paso a producción	Recibe mediante correo electrónico que el despliegue y cambio en ambiente de producción se encuentra realizado y notifica al gestor de requerimiento que los cambios fueron realizados en ambiente productivo.	0.47.	Correo Electrónico
0.47.	Solicitar Validación de Usuario	Gestor de Requerimiento	Recibe correo electrónico por parte del coordinador(a) de paso a producción y solicita al Solicitante que valide la implementación, indicando que el cambio en el sistema ya se encuentra en producción y necesita ser validado por el solicitante.	0.48.	
0.48.	Validar Cambio y Entregar Aprobación	Solicitante	<p>a) Una vez notificado que fueron realizados los cambios en producción, el solicitante realiza las pruebas de validación donde comprueba que el cambio implementado corresponda al requerimiento generado en la MAFIPS y que el sistema funcione correctamente en el servidor de producción, en el caso contrario rechaza el cambio.</p> <p>b) En el caso que la implementación sea aceptada, el flujo sigue a la función " 46. Recibir Aprobación de Solicitante", en el caso contrario, el flujo sigue en la función " 45. Solicitar nueva implementación".</p>	0.50. Fase 4	Correo Electrónico
. Fase 4	Solicitar Nueva Implementación	Gestor de Requerimiento	Conecta la actividad "Validar Cambio y Entregar Aprobación" con "Solicitar Nueva Implementación"	0.49.	

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	Fecha de Aprobación Legal 28 JUN-2016
			Página 42 de 73	

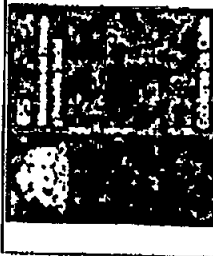
N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	IF	SAIDA
0.49.	Solicitar Nueva Implementación	Gestor de Requerimiento	a) En caso de no cumplir, recibe un correo por parte del solicitante rechazando la implementación e indicando los motivos del rechazo. b) Solicita al equipo de desarrollo realizar nuevamente la implementación, indicando los motivos que dio el solicitante porque fue rechazado el cambio realizado	0.16.	
0.50.	Recibir Aprobación de Solicitante	Gestor de Requerimiento	Recibe la aprobación del solicitante mediante correo electrónico y la envía al coordinador(a) de paso a producción.	0.52. 0.52.	
0.51.	Notificar a MAFIPS Ticket Solucionado	Gestor de Requerimiento	Notifica a la MAFIPS, del requerimiento solucionado y adjunta el correo con la validación del solicitante.	0.53.	
0.52.	Cambiar Estado de Ticket	Coordinador Paso a Producción	El Coordinador(a) de paso a producción es la encargada de cambiar el estado del Ticket a solucionado.	0.53.	
0.53.	Cerrar Ticket e Informar al Gestor de Requerimiento	MAFIPS	El gestor de requerimiento y el coordinador(a) cambian el estado del Ticket a solucionado y la MAFIPS, cierra el ticket e informa al Gestor de Requerimiento que el Ticket fue cerrado	Fin Ciclo	

<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA</p>		<p>DIVISION INFORMATICA</p>	
		<p>01</p>	<p>28 JUN 2016</p>
<p>Nivel de Confidencialidad</p>	<p>Uso Interno</p>	<p>Fecha de Aprobación Legal</p>	<p>Página</p>
<p>01</p>	<p>43 de 73</p>	<p>28 JUN 2016</p>	<p>43 de 73</p>

6.3.4 Matriz Subproceso 3 Cambio Sistema Urgente

6.3.4.1 Parte 1

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1.	Subproceso Ticket de Control de Cambio	Resolutor	El flujo comienza con el subproceso "Ticket de Control de Cambio" cuando MAFIPS categoriza el ticket a Cambio de Sistema Urgente.		
0.2.	Evaluar Ticket de Cambio	Resolutor	<p>a) Verifica contenido de Ticket y determina si la solicitud corresponde a un cambio urgente de sistema (Soporte a la operación), si no corresponde a cambio urgente se cambia el estado del Ticket y es derivado al Subproceso "03. Cambio de Sistema no Urgente".</p> <p>b) Revisar que la información proporcionada sea clara y que su descripción permita identificar claramente el módulo o proceso afectado.</p> <p>c) En caso contrario se interactúa con el usuario para clarificar interrogantes.</p>	0.2. 0.3. 0.4. 0.5.	Ticket
0.3.	Cambio de Sistema no Urgente	Resolutor	El flujo continúa en el "Subproceso Cambio de Sistema no Urgente", esto sucede cuando el Resolutor decide que no es un cambio urgente y corresponde a un cambio no urgente y lo asigna al Gestor de Requerimiento que corresponde.		

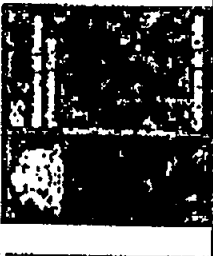
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01
		Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016		
		Página 44 de 73		

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SAUDA
0.4.	Desarrollar Cambios Críticos	Resolutor	El desarrollo crítico tiene un SLA de un 90% de Ohrs a 6hrs y un 10% de 6hrs a 9hrs, para ser resuelto, (exigencia al proveedor en caso de contrato vigente).	0.6.	
0.5.	Desarrollar Cambios no Críticos	Resolutor	Los desarrollos no críticos se evalúan con reuniones semanales con los desarrolladores interno y externo, para definir los tiempos.	0.6.	
0.6.	Asignar Desarrollo Interno o Externo	Resolutor	Identificar si el cambio urgente de sistema puede ser implementado por desarrollador interno o externo.	0.7. 0.8.	
0.7.	Desarrollar Requerimiento Interno	Resolutor	a. El resolutor asignado que atiende el módulo en cuestión, de acuerdo al contenido del cambio urgente descrito por el ticket, realiza las modificaciones respectivas. b. Implementado el cambio, coordina con el área de producción la instalación del aplicativo con los cambios realizados en el ambiente Preproducción si es desarrollo web, si no instalar en ambiente producción.	0.16. 0.9.	Ficha de Instalación de Soporte (FINS), Solicitud de Soporte.

Handwritten signature or mark

<p>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA</p>		<p>DIVISION INFORMATICA</p>	
		<p>01</p>	<p>70 JUN 2010</p>
<p>Nivel de Confidencialidad</p>	<p>Uso Interno</p>	<p>Fecha de Aprobación Legal</p>	<p>Página</p>
<p>01</p>	<p>45 de 73</p>	<p>70 JUN 2010</p>	<p>45 de 73</p>

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.8.	Desarrollar Requerimiento Externo	Desarrollo Externo	<p>a. El equipo de desarrollo externo evalúa si el requerimiento corresponde a un cambio de sistema urgente (soporte) o a un cambio de sistema no urgente (evolutivo, correctivo).</p> <p>b. Si el cambio no es urgente (no corresponde a soporte, el desarrollador externo devuelve al resolutor con las indicaciones correspondientes) siguiendo el flujo "06. Asignar Desarrollo Interno o Externo".</p> <p>c. Si es urgente se ejecuta la implementación del cambio solicitado, cumpliendo los SLA correspondientes.</p> <p>d. Implementado el cambio urgente según indicaciones recibidas, informa al Resolutor en forma telefónica o vía correo electrónico, para que coordine con el área de producción la instalación del aplicativo con los cambios realizados en el ambiente Preproducción, en caso de ser un desarrollo WEB, o directo a producción en el caso contrario.</p> <p>e. El resolutor revisa la solución, una vez aprobado, el flujo sigue en la función " 09. Coordinar Paso a Preproducción" en caso de ser desarrollo WEB, en caso contrario el flujo sigue en la función "16. Coordinar paso a producción".</p>	0.6. 0.9.	Ficha de Instalación FINS , Informe de Incidencia

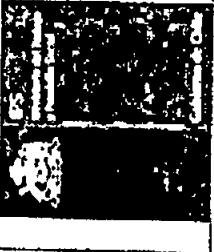
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal: 28 JUN 1996			
		Página			

6.3.4.2 Parte 2

N°	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.9.	Coordinar Paso a Producción	Resolutor	Envía correo al coordinador(a) de paso a producción adjuntando los documentos FINS de Instalación de Soporte y Solicitud de Soporte, para realizar el paso correspondiente.	0.10.	Ficha de Instalación FINS , Informe de Incidencia
0.10.	Aprobar Paso a Preproducción	Coordinador Paso a Producción	a. Recibe los documentos asociados al cambio de sistema. b. Revisa documentos enviados, si el contenido es suficiente, los aprueba y envía notificación (correo) a Infraestructura (tecnología o bd) para que realice la instalación en Preproducción, con la documentación correspondiente para llevar a cabo el proceso de Instalación. c. Infraestructura revisa los documentos, si el contenido es suficiente para la instalación, se aprueba y el flujo sigue en la función "1.1. Instalar Desarrollo en Preproducción", en caso que los documentos son rechazados, se informa al resolutor para que revise y entregue documentación corregida, el flujo sigue en la función " 09. Coordinar Paso a Producción".	0.11. 0.9.	Ficha de Instalación FINS , Informe de Incidencia

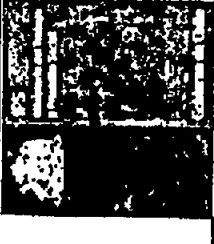
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
		Página	47 de 73

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.11.	Instalar Desarrollo en Producción	Analista de Infraestructura	<p>a) Realiza la instalación del sistema desarrollado y/o configuración, en el ambiente de Producción en base a la documentación entregada.</p> <p>b) Verifica que la instalación se haya realizado con éxito.</p> <p>c) En el caso que la instalación en Producción del desarrollo de cambio urgente es correcta, el flujo sigue en la función "12. Notificar cambio de Sistema", en el caso contrario le informa a producción quien hace llegar las observaciones al resolutor, el flujo sigue en la función "10. Aprobar Paso a Producción".</p>	0.12. 0.10.	
0.12.	Notificar Desarrollo Urgente de Sistema	Analista de Infraestructura	<p>En el caso que la instalación del cambio de sistema haya sido realizada correctamente, notifica mediante correo electrónico al Coordinador de paso a producción y Resolutor, indicando que la instalación está lista para ser revisada</p>	0.13 (Fase 6)	Correo Electrónico


		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016

6.3.4.5 Parte 3

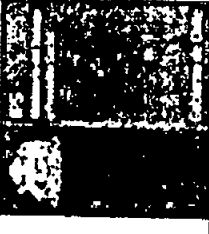
N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.13.	Validar Desarrollo de Cambio Urgente	Resolutor	a) Valida que el cambio implementado corresponda al desarrollo solicitado por el solicitante b) Si el desarrollo de cambio urgente es validado, el flujo sigue a la función " 14. Realizar Pruebas UAT", en caso de ser rechazado, el flujo vuelve a la función "08. Desarrollar Requerimiento Externo".	0.14. 0.8. (Fase 4)	
0.14.	Realizar Pruebas UAT	Solicitante	a) Realiza las pruebas de aceptación del usuario (UAT) y verifica si el cambio implementado corresponde al requerimiento solicitado. En el caso contrario rechaza el cambio. b) Si la implementación es aprobada, el flujo sigue a la función " 16. Coordinar Paso a Producción ", en caso contrario, el flujo sigue en la función " 15. Solicitar Nueva Implementación ". Si la nueva implementación no cumple con lo solicitado, es rechazada, vía correo electrónico, inmediatamente realizada la verificación, indicando los motivos del rechazo	0.16. 0.15.	
0.15.	Solicitar Nueva Implementación	Solicitante	Si la nueva implementación no cumple con lo solicitado, es rechazada, vía correo electrónico, inmediatamente realizada la verificación, indicando los motivos del rechazo	0.6	Correo Electrónico /Ticket
0.16.	Coordinar Paso a Producción	Resolutor	Después de la validación de las pruebas UAT, coordina con el analista de producción, aprobar y gestionar la instalación en producción y envía documentos actualizados.	0.17.	Ficha Instalación de Soporte (FINS), Solicitud de Soporte

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016			
		Página 49 de 73			


N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir.	SALIDA
0.17.	Aprobar Instalación en Producción	Analista Producción	a) Recibe la solicitud de Resolutor y documentos asociados al desarrollo del cambio de sistema. b) Una vez aprobado envía notificación a Infraestructura para que realice la instalación en el ambiente Producción, con la documentación correspondiente para llevar a cabo el proceso de instalación. c) En el caso que el paso a Producción sea aprobado, el flujo sigue en la función " 18. Instalar Desarrollo en Producción", en caso de ser rechazado, el flujo sigue en la función " 16. Coordinar Paso a Producción".	0.18. 0.16.	Ficha Instalación de Soporte (FINS), Solicitud de Soporte
0.18.	Instalar Desarrollo en Producción	Analista Infraestructura	a) Realiza la instalación del sistema desarrollado y/o configuración, en el ambiente de Producción en base a la documentación entregada. b) Verifica que la instalación se haya realizado con éxito. c) En el caso que la instalación en Producción del desarrollo de cambio urgente es correcta, el flujo sigue en la compuerta "Solicitud Cierre de Ticket", en el caso contrario le informa a producción quien hace llegar las observaciones al resolutor, el flujo sigue en la función "17. Aprobar Instalación en Producción".	0.17. 0.19. 0.21.	Ficha Instalación de Soporte (FINS), Solicitud de Soporte
0.19.	Exigir Validación del Solicitante en Producción	MAFIPS	Pide al Solicitante que valide la implementación, indicando que el cambio en el sistema ya se encuentra en producción y necesita ser validado para cerrar el Ticket.	0.20.	ticket

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.20.	Validar Implementación	Solicitante	a) Realiza las pruebas de validación donde comprueba que el cambio implementado corresponda a lo solicitado y que el sistema funciona correctamente en el ambiente de producción. En el caso contrario rechaza el cambio. b) En el caso que la implementación sea aceptada, el flujo sigue a la función "23. Cerrar Caso e Informar a Resolutor", en el caso contrario, el flujo sigue en la función "15. Solicitar Nueva Implementación".	0.23. 0.15.	
0.21.	Exigir Informe de Incidente	MAFIPS	a) Cuando el Cambio de Sistema Urgente es realizado por desarrollo externo, la MAFIPS adjunta el documento "Informe de Incidencia" en el "Sistema de Gestión de Ticket" y el Resolutor es el encargado de validar el documento "Informe de Incidencia". b) Cuando el Cambio de Sistema Urgente es realizado por desarrollo interno, el Resolutor es el encargado de adjuntar el documento "Informe de Incidencia" con su respectiva validación.	0.22.	Informe de Incidente
0.22.	Validar Informe de Incidente	Resolutor	Valida que el informe de incidente se encuentre adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket".	0.23.	

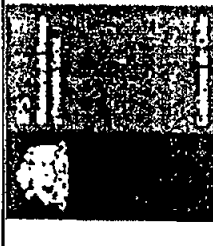
		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal 20 JUN 2016			
		Página 51 de 73			

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.23.	Cerrar Ticket e Informar a Resolutor	MAFIPS	Para cerrar el Ticket, deben existir las siguientes condiciones: Desarrollo Externo. a. Que el documento "Informe de Incidencia" esté adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket", y esté aprobado por el resolutor. b. Que el Solicitante valide con un OK, los cambios realizados. Desarrollo Interno. a. Que el documento "Informe de Incidencia" este adjuntado en el "Sistema de Gestión de Ticket". b. Que el Solicitante valide con un OK, los cambios realizados.	FIN	Fin Ciclo

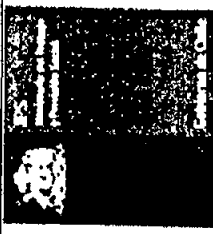
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	Fecha de Aprobación Legal 28 JUN 2016
			Página 52 de 73	

6.3.5 Matriz Cambio Sistema Paso a Producción


N°	ACTIVIDAD (Qué)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	IP	SALIDA
0.1.	Solicitar Paso a Producción	Jefe de Proyecto (JP)	Es imprescindible que se encuentre realizado el proceso de certificación QA, por el impacto que la instalación pueda tener en el ambiente de Producción.	0.2.	<p>La documentación solicitada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Certificado Aprobado por parte de QA, con las firmas correspondientes. 2. La ficha de Instalación completa. 3. Solicitud de Paso a Producción firmada por quien corresponda. 4. MDO, en los casos que requiera operación o explotación post paso a producción. 5. Solicitud de Creación y Modificación de categorías (Si es un aplicativo nuevo) 6. Modelo de Datos
0.2.	Derivar solicitud al CPP	MAFIPS	El Jefe de proyecto debe solicitar a MAFIPS, que se reasigne el N° de ticket del requerimiento de paso a producción a CCP y agregar una nota indicando el motivo de la asignación (Solicitud de paso a producción). Además debe adjuntar al ticket la ruta	0.3	Ticket
0.3.	Validar Documentación	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Si la Documentación es rechazada, se notifica vía correo al jefe de proyecto, detallando el motivo del rechazo. Si el CPP no tiene observaciones, se solicita vía correo al jefe de los especialistas de Instalación la revisión de la documentación y las fuentes que se encuentran en SVN	0.4. 0.5.	Correo Electrónico

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016		
		Página	53 de 73		

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SAIDA
0.4.	Asignar Especialista Instalación y validar documentación	Jefe de Especialistas Instalación	Si la documentación esta correcta, se procede a entregar vía correo fecha, hora y especialista asignado para el paso a Producción. Si la documentación tiene observaciones, son enviadas vía correo al CPP y el nombre del especialista asignado para atender el requerimiento.	0.5 0.2.	Correo Electrónico
0.5.	Corregir Observaciones	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Una vez Aceptado el Paso a Producción por el área de Especialistas, se coordina con el área de negocio la ventana de tiempo para su realización. Se notifica a MAFIPS para enviar comunicado. Se envía al especialista fecha y hora coordinada con el negocio. Se gestionarán los recursos necesarios para el paso a Producción, Ejemplo: Movilización, Operadores, etc.	0.6	Correo Electrónico
0.6.	Ejecución Paso a Producción	Especialista Instalación	Deberá ejecutar el Paso a producción conforme a la documentación que se encuentra en SVN. En caso de Falla en la instalación o en las pruebas Post instalación se procede a realizar el ROLLBACK del Paso a Producción especificado en la ficha de Instalación. Se debe informar vía correo el Éxito, Fracaso y/o cualquier eventualidad durante la Instalación al CPP y JP respectivamente.	0.7	
0.7.	Informar Estado de la Instalación	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Informar Estado de la Instalación	0.8	Correo Electrónico

		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión 01	
		Fecha de Aprobación Legal		28 JUN 2016	
		Página		54 de 73	


ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quien)	DESCRIPCIÓN (Como)	IP	SAIDA
0.8 Solicitar Aprobación	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Solicitar la Aprobación del usuario responsable del negocio al JP. Si la instalación falla yes necesario realizar un ROLLBACK se procede a rechazar el requerimiento vía el sistema de Ticket y se solicita a MAFIPS la reasignación del requerimiento al JP	0.9	Ticket
0.9. Probar con Negocio Paso a Producción.	Jefe de Proyecto (JP)	Se deben ejecutar las pruebas con el usuario responsable del negocio en las que debe participar el JP. El JP debe asegurar que el usuario envíe un correo al CPP, con la aprobación del Paso a Producción. En caso que el usuario tenga observaciones a la solución, debe quedar como solucionado este ticket y abrir un nuevo tickety que éste se encuentra operativo en producción.	0.10	Ticket
0.10 Reasignar a JP	MAFIPS	Se debe reasignar el ticket al JP, con las observaciones de la falla presentadas.	Fin Ciclo	
0.11	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Registrar en Bitácora de Pasos a Producción la información relevante para cada uno de los casos. Las fuentes y documentación instaladas en producción deben ser rescatadas y subidas al SVN productivo.	Fin Ciclo	Documentación
0..5. Corregir Observaciones	Jefe de Proyecto (JP)	Debe corregir las observaciones entregadas por CPP. Luego via correo debe confirmar a CPP que la documentación se encuentra corregida en SVN	0.3.	

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		55 de 73	

7 INDICADORES DE GESTION

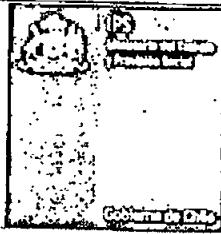
Nombre indicador	Formula	Clasificación del Resultado o Criterio de Aplicación			Seguimiento	Cumplimiento	Registros (medios de verificación)
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio			
Porcentaje de cambios en sistemas implementados sin rollback en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cambios en sistemas implementados sin rollback en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ Total de cambios en sistemas implementados en el año t}} * 100$	> 70%	> 50%	≤ 50%	Mensual	Diciembre	Planilla de cambios implantados Mensual
Porcentaje de cambios en sistemas urgentes implementados en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cambios en sistema urgentes implementados en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ Total de cambios en sistemas implementados en el año t}} * 100$	< 20%	< 30%	< 40%	Mensual	Diciembre	Planilla de cambios implantados Mensual
Porcentaje de cambios en sistemas no urgentes implementados en el año t	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cambios en sistema no urgentes implementados en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ Total de cambios en sistemas implementados en el año t}} * 100$	> 80%	> 70%	> 60%			



		PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
		Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2015	
			Página	56 de 73	

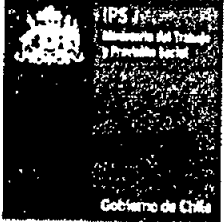
8. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Tipo	Departamento Responsable	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
Control de Cambio (CR)	Documento	Desarrollo y Mantenición		Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantenición	6 años	No aplica
Evaluación de Requerimiento (ER).	Documento	Desarrollo y Mantenición		Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantenición	6 años	No aplica
Ficha de Instalación de FINS.	Documento	Producción		Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica
Casos de Uso (CU)	Documento	Desarrollo y Mantenición		Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantenición	6 años	No aplica
Manual de Operación (En caso de Operación de Procesos) (MO)	Documento	Producción		Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica
Evidencia Técnica de Prueba (EPU).	Documento	QA		Digital	Carpeta digital QA	6 años	No aplica
Manual de Usuario (MU).	Documento	Desarrollo y Mantenición		Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantenición	6 años	No aplica
Pauta de Prueba (PPRU).	Documento	QA		Digital	Carpeta digital QA	6 años	No aplica
Formulario de estado de Certificación (ECER).	Documento	QA		Digital	Carpeta digital QA	6 años	No aplica
Solicitud Paso a Producción (SPRO).	Documento	Producción		Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica
Informe de Incidencia.	Documento	Desarrollo y Mantenición o Soporte o ticket		Digital	Tickets	6 años	No aplica
Solicitud paso a producción soporte.	Documento	Producción		Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016 <small>57 de 73</small>	

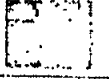
Nombre del Registro	Tipo	Departamento Responsable	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad	Documento	Seguridad de Información		Digital	Carpeta digital DSI	6 años	No aplica
Diagrama de Arquitectura	Documento	Seguridad de Información		Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantenimiento	6 años	No aplica
Informe Auditoria Técnica	Documento	Seguridad de Información		Digital	Carpeta digital DSI	6 años	No aplica
Correo Electrónico por Departamento Involucrado	Correo Electrónico	Departamentos Involucrados	Carpeta Digital Control de Cambio Correo electrónico	Digital	Carpeta Digital Control de Cambio Correo electrónico	6 años	No aplica




 <p>TIPS Instituto del Trabajo y Promoción Laboral Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	28 JUN-2016 58 de 73

ANEXO A: FORMATO DOCUMENTOS DE REFERENCIA

A.1. Control de Cambio (CR) (Anexo N° 1).

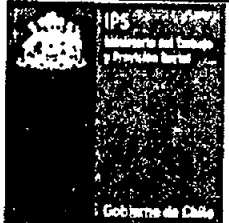
	SOLICITUD DE CAMBIO	DIVISION INFORMATICA	
		Página	Página 3 de 6

(Nombre del requerimiento)

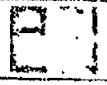
	SOLICITUD DE CAMBIO	DIVISION INFORMATICA	
		Página	Página 3 de 6

Índice

1. DATOS DEL SOLICITANTE.....	3
2. DETALLE SOLICITUD.....	3
3. REQUERIMIENTO DE USUARIO.....	4
4. SOLUCION PROPUESTA.....	5
5. SOLUCION IMPLEMENTADA.....	5
6. INFORMACION CONDICIONANTE.....	5
7. ESTIMACION DE ESFUERZO.....	6

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		59 de 73	

A.2. Evaluación de requerimiento (ER) (Anexo N°2).

	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	DIVISION INFORMATICA	
		Página	Página 2 de 2

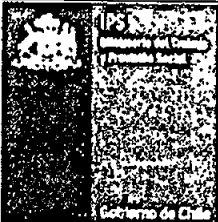
(Nombre del requerimiento)

	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	DIVISION INFORMATICA	
		Página	Página 2 de 2

Índice.

- 1. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....3
- 2. DEFINICIONES, ACRONIMOS Y ABREVIACIONES.....3
- 3. HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO.....3
- 4. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO.....3
- 5. DESCRIPCION DE LA PROBLEMÁTICA.....4
- 6. SOLUCION PROPUESTA.....4
- 7. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROYECTO.....4
- 8. RESTRICCIONES GENERALES.....4
- 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....5
- 10. REQUERIMIENTOS DE SISTEMA.....5
- 11. INTERFACES.....6
- 12. ANEXOS.....7



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
		Página	01 28 JUN 2016 60 de 73

A.3. Ficha de Instalación FINS (Anexo n°3).




FICHA DE INSTALACIÓN

N° ATENCIÓN ARANDA
[n° atención]

PROCEDIMIENTO
[Nombre Procedimiento]

Contenido

ANTECEDENTE DEL SOLICITANTE	2
SOLICITANTE SUBROGANTE	2
DATOS DEL USUARIO	2
USUARIO SUBROGANTE	2
ANTECEDENTE DEL PROCESO.....	3
DATOS DE EJECUCIÓN	3
DETALLE INSTRUCCIÓN DE INSTALACIÓN	4

 <p>IPS Instituto de Previsión Social Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	61 de 73

A.4. Casos de Uso (CU) (Anexo N°4):

21	Alcance del Documento	DIVISION INFORMATICA	
		Fecha	Página

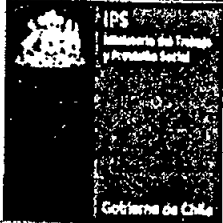
(Nombre del interesado)

21	Alcance del Documento	DIVISION INFORMATICA	
		Fecha	Página

Índice.

1. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	3
2. HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO.....	3
3. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO.....	3
4. LISTADO DE CASOS DE USO.....	4



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	28 JUN 2016
		62 de 73	

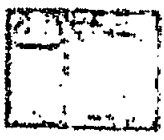
A.5. Manual de Operación (en caso de Operación de Procesos) (MO) (Anexo N°5).

MANUAL DE DOCUMENTACIÓN OPERACIONAL

Nombre Procedimiento:	[Nombre del procedimiento a Ejecutar]
Fecha:	[Fecha de inicio de vigencia del procedimiento]


Nombre del solicitante:	[Nombre del jefe de proyecto solicitante]		
Teléfono:	[Fono jefe de Proyecto]	Correo:	[Correo jefe de Proyecto]
Nombre Usuario solicitante:	[Nombre Usuario del negocio]		
Teléfono:	[Fono Usuario]	Correo:	[Correo Usuario]
Nombre Responsable Directo del Proceso:	[Nombre de él/los usuario del negocio que realiza la operación]		
Teléfono:	[Fono Usuario]	Correo:	[Correo Usuario]
Nombre Receptor Negocio del resultado del Proceso:	[Nombre de él/los usuario del negocio que recibirá los resultados, documentos, etc. Que entregó la operación]		
Teléfono:	[Fono Usuario]	Correo:	[Correo Usuario]

Datos de la Operación	
Plataforma de Negocio	[Reforma/ Corol/ Legado]
Aplicación o sistema	[Nombre de la aplicación que será instalada o modificada]
Objetivo de la Operación	[Resultado que quiere]
Procedimiento asociado / Ruta	[Nombre del procedimiento / Ruta o otro nombre asociado al proceso]
Tipo de Procedimiento	[Módulo / Sistema]
Parámetros de entrada	[Indique claramente los parámetros de entrada al proceso]
Parámetros en tiempo de ejecución	[Indique claramente los parámetros críticos en la ejecución]
Archivos de Entrada	[Nombre y extensión de los archivos de entrada]
Archivos de Salida	[Nombre y extensión de los archivos de salida]
Tipo de operación	[Activar, desactivar, etc.]
Nombre de BD que actualiza	[Indicar nombre y tipo de base]




Nombre del contenedor de Archivo	[Nombre y ruta completa de archivos o carpeta]
Periodicidad del proceso	[Diario / Semanal / Mensual]
Inicio/fecha de ejecución	[dd/mm/aa - DD/mm/aa]
Credencial de Acceso	[SQL o tipo de credencial y ruta de datos]
Permisos de Ejecución	[Permisos que debe tener el usuario para ejecutar la operación]
Reporte	[Indicar nombre y ruta que debe ir asociado a la operación]
Vigencia de la Operación	[Indicar fecha]
Observaciones	[Condiciones, comentarios, mejoras, requisitos, etc.]


Handwritten mark or signature.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA		
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01	
			Fecha de Aprobación Legal		28 JUN 2016
			Página		63 de 73

A.6. Evidencia Técnica de Prueba (EPU) (Anexo N°6).

	Departamento Previsión y Recaudación	DIVISION INFORMATICA	
		Folio:	Pagina: 1 de 4


(Nombre del requerimiento)

	Departamento Evidencias Pruebas Unitarias	DIVISION INFORMATICA	
		Folio:	Pagina: 1 de 4

Índice.

1. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	4
2. HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO.....	4
3. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO.....	4
4. EVIDENCIA DE PRUEBAS UNITARIAS.....	5



 <p>IPS 1979 Ministerio del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	64 de 73

A.7. Manual de Usuario (MU) (Anexo N°7)

	MANUAL DE USUARIO	DIVISION INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 2 de 4

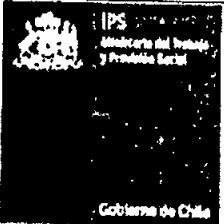
(Nombre del requerimiento)

	MANUAL DE USUARIO	DIVISION INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 2 de 4


Índice.

1. CONTROL DE CAMBIOS.....	3
2. INTRODUCCION.....	3
2.1 RESUMEN.....	3
2.2 PROPOSITO.....	3
3. DESCRIPCION DE PRODUCTO.....	4
4. INTERFACES.....	4



 <p>IPS Instituto del Trabajo y Previsión Social Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión
			Fecha de Aprobación Legal
			Página
		01	
		28 JUN 2016	
		65 de 73	

A.8. Pauta de Prueba (PPRU) (Anexo N°8).



IPS
Instituto del Trabajo
y Previsión Social
Gobierno de Chile

MINUTA DE CERTIFICACIÓN


IDENTIFICACIÓN:

PROYECTO:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ID PROYECTO:	99999
NUMERO ARANDA:	999999
NOMBRE SISTEMA:	
DEPARTAMENTO:	
USUARIOS:	
ANALISTA DE TESTING:	
PERIODO (AAAA-MM)	
FECHA Y HORA:	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	


APROBACIONES:

	Nombre	Firma
USUARIOS		
ANALISTA DE TESTING		
JEFE SUB DEPARTAMENTO QA	Peola Bustamante	



 <p>IPS Instituto del Desarrollo y Promoción Productiva Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	66 de 73

A.9. Formulario de Estado de Certificación (ECER) (Anexo N°9).



FORMULARIO ESTADO CERTIFICACIÓN

Fecha: 24-03-2016

Sr. (a):

Presente
Por medio de la presente se formaliza la CERTIFICACIÓN de:

DATOS DEL SISTEMA:

N° REQUERIMIENTO: _____
 NOMBRE REQUERIMIENTO: _____
 USUARIO RESPONSABLE: Jefes de División, Jefes de Departamento o responsable del negocio designado
 ANALISTA DE TESTING: _____

DATOS DE PRUEBAS:

TIPO DE PRUEBAS: [INDICAR TIPO DE PRUEBA]

DOCUMENTACIÓN:

Pauta de Pruebas: _____
 Documento de Evidencias: _____
 Fuentes: _____

ESTADO CERTIFICACIÓN

[INDICAR ESTADO]

Observación: _____

RESUMEN CERTIFICACIÓN:

	PRUEBAS APROBADAS	PRUEBAS REPROBADAS	PRUEBAS EJECUTADAS	PRUEBAS PENDIENTES	PRUEBAS NO APLIC.	TOTAL PRUEBAS
Número de Ejecución	0	0	0	0	0	0
Total de Pruebas	0,0%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CONTROL DE CAMBIO:

Descripción	Versión	Fecha Modificación	Revisado por	Aprobado por

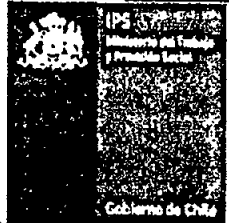
FUENTES A MODIFICAR:

Firma Administrador SVN

Para constancia y aceptación firman:

Usuario Responsable _____	Líder o Jefe de Proyectos _____	
Jefe Sub-Departamento QA _____	Jefe Proyecto QA _____	Analista QA _____

M

 <p>IPS Instituto de Planificación y Promoción Social Gobierno de Chile</p>	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA		
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01	
			Fecha de Aprobación Legal		28 JUN 2016
			Página		67 de 73

A.10. Solicitud paso a producción (SPRO) (Anexo N°10).



Este formulario debe ser llenado por el solicitante y aprobado por el Jefe de Proyecto D&M y el Encargado del Negocio.

FORMULARIO PASO A PRODUCCIÓN

DATOS GENERALES		
Número atención Aranda		
Ingreso de Solicitud	Fecha de Solicitud:	Hora de Solicitud:
Nombre del Proyecto		
Jefe del Proyecto	Nombre:	
	Apellido	Paterno
Descripción del Paso		
Usuario Solicitante	Nombre:	
	Apellido	Paterno
INFORMACIÓN DE COORDINACIÓN OPERATIVA (CPP)		
Fecha de recepción en Producción:		Horario de Ejecución:
Fecha de Ejecución:		
<p style="font-size: x-small;"> Nota: La Fecha de recepción considera la entrega de toda la documentación necesaria para el paso solicitado, considerar 72 horas después de la fecha de recepción para indicar la fecha de Ejecución. </p>		
AUTORIZACION DE SOLICITANTES		
Firma Jefe Proyecto D&M/Líder de Proyecto D&M Líder de Proyectos Gestión y Datos.		Firma Encargado del Negocio

Handwritten signature or mark.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	20 JUN 2016
			Página	68 de 73

A.11. Informe de Incidencia (Anexo N°11).

	INFORME INCIDENTE DE SOPORTE	DIVISION DE INFORMATICA
	Fecha: 18-02-2016	Página 1 de 4
	Elaborado por:	Revisado por:

Soporte realizado por:	IPS	<input type="checkbox"/>
	EXTERNO	<input checked="" type="checkbox"/>


(Marca con una X solo una opción)

1. Identificación del Incidente

▪ Datos de Ticket					
Numero:	22670	Fecha:	18/Feb/16	Hora:	10:01 PM
▪ Ticket Creado por: [REDACTED]					
▪ Nombre Sistema (Marca con una X una sola opción)			CORE AGIL	<input checked="" type="checkbox"/>	
			LEGADOS		
▪ Nombre Modulo:		IPS PAGOS DEL SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS			
▪ Nombre/s Proceso/s:					

2. Descripción del Incidente.

▪ Breve descripción incidente:	
▪ Nombre de quien reporto incidente:	
▪ Nombre del <u>resolutor</u> asignado al incidente:	
▪ Diagnóstico inicial:	

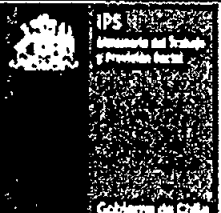
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	69 de 73

A.12. Solicitud Paso a Producción Soporte (Anexo N°12).




SOLICITUD DE PASO A PRODUCCIÓN
SOPORTE LEGADOS Y CORE AGIL

DATOS GENERALES		
Número Ticket/Doc		
Fecha de Solicitud		Hora de Solicitud
Fecha de Ejecución		Hora de Ejecución
Sistema Afectado	<input type="checkbox"/> Heracles Agil <input type="checkbox"/> Reforma Agil	<input type="checkbox"/> Legados <input checked="" type="checkbox"/> Otro Cuel: <input type="checkbox"/> Otras Opciones
Módulo Afectado		
Resolución a Cargo		
Descripción del Paso		
Usuario del Negocio		
Alcance del cambio	<input checked="" type="checkbox"/> Cambio en Código	<input type="checkbox"/> Modificación en Base de Datos
INFORMACION DEL SOPORTE		
Origen del Soporte		
VALIDACION SOPORTE		
Nombre Validador		
Observaciones		
Fecha de validación		
Firma		

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	70 de 73


A.13. Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad (Anexo N°13).

	FORMULARIO DEL PROYECTO PARA ANALISIS DE SEGURIDAD		DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Jefe de Proyecto	
			Fecha	N° Registro
			Fecha Compromiso Paso a Producción	
Nombre del Proyecto			Versión	
Se informa que además de estos datos, debe enviar el diagrama de arquitectura del proyecto al Departamento Seguridad de Información para su análisis.				
INFORMACIÓN INFRAESTRUCTURA				
ACCESO REMOTO			ACCESO WEB	
Nombre Servidor		Nombre Sistema		
IP Servidor		IP / URL Sistema		
USUARIO ACCESO SERVIDOR			USUARIOS DE PRUEBA	
Usuario Servidor		Usuario Acceso Sistema		
Clave Servidor		Clave Acceso Sistema		
Sistema Operativo Servidor (Linux, Windows, IOS)			Versión Sistema Operativo	
INFORMACIÓN BASE DE DATOS				
DB			USUARIOS DE PRUEBA	
Nombre Base de Datos		Usuario Base de Datos		
Motor Base de Datos		Clave Base de Datos		
Versión Base de Datos		Instancia Base de Datos		
Adjunta Diagrama Arquitectura SI _____ NO _____ (Detallar la causa si indica que no, a continuación).				
Detalle				

FIRMA JEFE DEL PROYECTO

De ser encontradas vulnerabilidades en torno a la seguridad de los sistemas, se aconseja al jefe de proyecto solucionar estas brechas antes de pasar a producción, de no corregirse estas brechas el responsable y/o el líder de proyecto asume(n) los riesgos de seguridad informados del documento de auditoría técnica.



	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
		Página	71 de 73	

A.14. Diagrama de Arquitectura (Anexo N°14).


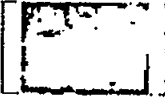
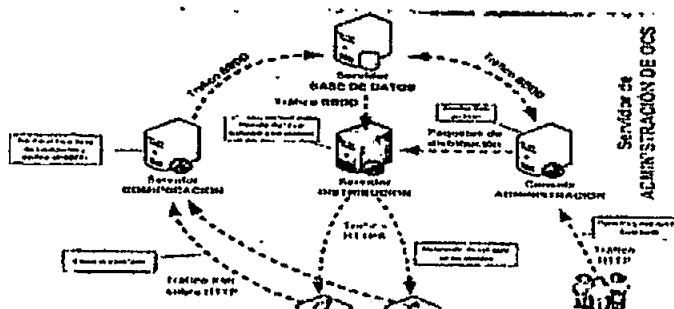

	DIAGRAMA DE ARQUITECTURA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	08/06/2016
		Página	1 de 2	

DIAGRAMA DE ARQUITECTURA PROYECTO "NOMBRE_PROYECTO"

	DIAGRAMA DE ARQUITECTURA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	08/06/2016
		Página	2 de 2	

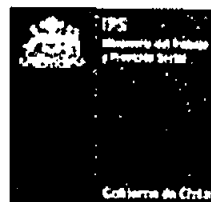


	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA	
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2016
			Página	72 de 73

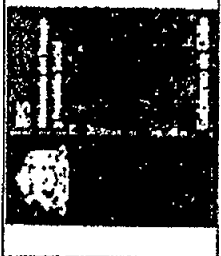
A.15. Informe Auditoria Técnica (Anexo N°15).

**Auditoría técnica portal
http://nuevo.ips.gob.cl**

Fecha: 31-05-2016



h

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA		DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Version 01
		Fecha de Aprobación Legal	28 JUN 2004
		Página	73 de 73

A.16. Resumen Informe Auditoria Técnica (Anexo N°16).

Nombre del Proyecto _____

Jefe de Proyecto _____

N° Registro Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad _____

IP Publica	Respuesta DNS	Puertos abiertos WAN	Vulnerabilidad	Total Vulnerabilidades	Fecha detección	Tarea (Solución)	Responsable	Fecha Implementación	Criticidad

Handwritten mark